**TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM**
**KHOA TÂM LÝ – GIÁO DỤC**

NGUYỄN THỊ HẰNG PHƯƠNG (Chủ biên)
PHẠM THỊ KIỀU DUYÊN, HÀ VĂN HOÀNG,
LÊ THỊ LÂM, TRỊNH THỊ NGUYỆT, BÙI ĐÌNH TUÂN

# GIÁO TRÌNH
# NHẬP MÔN CÔNG TÁC XÃ HỘI

**Đà Nẵng, 2021**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM**
**KHOA TÂM LÝ – GIÁO DỤC**

NGUYỄN THỊ HẰNG PHƯƠNG (Chủ biên)
PHẠM THỊ KIỀU DUYÊN, HÀ VĂN HOÀNG,
LÊ THỊ LÂM, TRỊNH THỊ NGUYỆT, BÙI ĐÌNH TUÂN

# GIÁO TRÌNH
# NHẬP MÔN CÔNG TÁC XÃ HỘI

**Đà Nẵng, 2021**

# LỜI MỞ ĐẦU

*Công tác xã hội là một ngành khoa học, một nghề chuyên môn, hình thành và phát triển trên thế giới từ cuối thế kỷ XIX đầu thế kỷ XX đến nay đã đạt được những thành tựu to lớn. Thông qua các phương pháp chuyên biệt có tính chuyên nghiệp, Công tác xã hội hướng tới việc tạo ra những thay đổi tích cực trong đời sống xã hội, nhằm tăng cường năng lực cho cá nhân, nhóm, cộng đồng; từ đó góp phần đem lại sự bình đẳng xã hội, thúc đẩy sự biến đổi, tiến bộ và phát triển xã hội. Ở Việt Nam, Công tác xã hội từ những năm 90 của thế kỷ XX nhưng đã có những đóng góp hết sức quan trọng trong việc dễ bị tổn thương. Do đó, công tác xã hội từ lâu được xem như là một nghề, một khoa học nhằm đảm bảo sự công bằng, bình đẳng, vì hạnh phúc của con người.*

*Giáo trình "Nhập môn Công tác xã hội" lần đầu tiên được biên soạn, sử dụng phục vụ việc đào tạo đại học ngành Công tác xã hội, Tâm lý học tại trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng. Các nội dung chính của giáo trình nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản nhất, có tính lý thuyết và thực tiễn về Công tác xã hội với tư cách là một khoa học độc lập, một ngành chuyên môn với quy trình can thiệp tổng quát trên các lĩnh vực hoạt động của mình.*

*Nhóm biên soạn chân thành cảm ơn Khoa Tâm lý - Giáo dục, Hội đồng Khoa học trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng đã đóng góp những ý kiến hết sức quý giá trong quá trình biên soạn giáo trình này.* *Giáo trình được biên soạn lần đầu, giới thiệu, truyền tải những nội dung khái quát, căn bản và cốt lõi nhất của Công tác xã hội tuy nhiên sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Nhóm biên soạn rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của Quý độc giả để giáo trình hoàn thiện hơn trong những lần tái bản lần sau.*

**CÁC TÁC GIẢ**

# MỤC LỤC

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....6**
**CHƯƠNG 1: CÔNG TÁC XÃ HỘI LÀ MỘT KHOA HỌC .....8**
**1.1. Quá trình hình thành và phát triển công tác xã hội .....8**
1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển công tác xã hội trên thế giới .....8
1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển công tác xã hội tại Việt Nam .....17
**1.2. Khái niệm công tác xã hội .....21**
**1.3. Mục đích của công tác xã hội .....23**
**1.4. Chức năng của công tác xã hội .....24**
1.4.1. Chức năng phòng ngừa .....25
1.4.2. Chức năng can thiệp .....25
1.4.3. Chức năng phục hồi .....26
1.4.4. Chức năng phát triển .....26
**1.5. Nhiệm vụ của công tác xã hội .....27**
**1.6. Phương pháp trong công tác xã hội .....28**
1.6.1. Phương pháp công tác xã hội với cá nhân .....29
1.6.2. Phương pháp Công tác xã hội nhóm .....30
1.6.3. Công tác xã hội với cộng đồng (Phát triển cộng đồng) .....32
1.6.4. Quản trị ngành Công tác xã hội .....34
1.6.5. Nghiên cứu trong công tác xã hội .....35
**1.7. Lý thuyết công tác xã hội .....36**
**1.8. Mối quan hệ giữa công tác xã hội với các khoa học khác .....40**
1.8.1. Công tác xã hội với phúc lợi xã hội .....40
1.8.2. Công tác xã hội và hoạt động từ thiện .....41
1.8.3. Công tác xã hội với Tâm lý học .....43
1.8.4. Công tác xã hội với Xã hội học .....43
1.8.5. Công tác xã hội với Triết học .....43
1.8.6. Công tác xã hội với Chính sách xã hội .....44
**CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 1 .....44**
**CHƯƠNG 2: CÔNG TÁC XÃ HỘI LÀ MỘT NGHỀ CHUYÊN MÔN .....46**
**2.1. Khái niệm nghề công tác xã hội .....46**
**2.2. Triết lý nghề công tác xã hội .....47**
**2.3. Giá trị nghề công tác xã hội .....49**
**2.4. Nguyên tắc nghề công tác xã hội .....52**
2.4.1. Chấp nhận thân chủ .....52
2.4.2. Tạo điều kiện để thân chủ tham gia giải quyết vấn đề .....54

2.4.3. Tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ .....54
2.4.4. Đảm bảo tính cá nhân hóa .....55
2.4.5. Đảm bảo tính riêng tư, kín đáo các thông tin về trường hợp của thân chủ 56
2.4.6. Tự ý thức về bản thân .....57
2.4.7. Đảm bảo mối quan hệ nghề nghiệp .....58
**2.5. Đạo đức nghề công tác xã hội .....59**
2.5.1. Các tiêu chuẩn đạo đức của nhân viên công tác xã hội .....60
2.5.2. Yêu cầu về đạo đức đối với nhân viên công tác xã hội .....64
2.5.3. Yêu cầu về kiến thức đối với nhân viên công tác xã hội .....66
2.5.4. Yêu cầu về kỹ năng đối với nhân viên công tác xã hội .....70
**2.6. Quan điểm tiếp cận trong quá trình trợ giúp giải quyết vấn đề .....78**
2.6.1. Quan điểm trợ giúp giải quyết vấn đề dựa trên thế mạnh .....78
2.6.2. Quan điểm trợ giúp giải quyết vấn đề dựa trên khả năng phục hồi.....80
2.6.3. Quan điểm trợ giúp giải quyết vấn đề dựa trên giải pháp .....82
**2.7. Mô hình trợ giúp trong công tác xã hội .....84**
**2.8. Nhân viên công tác xã hội .....85**
2.8.1. Khái niệm nhân viên công tác xã hội .....85
2.8.2. Nhiệm vụ của nhân viên công tác xã hội .....87
2.8.3. Vai trò của nhân viên công tác xã hội .....91
**CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 2 .....95**
**CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH CÔNG TÁC XÃ HỘI TỔNG QUÁT .....102**
**3.1. Đánh giá xác định vấn đề.....103**
3.1.1. Các bước trong nhận diện/ xác định vấn đề.....104
3.1.2. Một số yếu tố cần được xem xét khi đánh giá vấn đề .....109
3.1.3. Một số đặc điểm của bước đánh giá/ nhận diện vấn đề.....110
**3.2. Xây dựng kế hoạch hành động .....111**
3.2.1. Nhiệm vụ của hoạt động lập kế hoạch.....111
3.2.2. Một số điều cần chú ý khi lập kế hoạch hành động.....111
3.2.3. Các bước xây dựng bản kế hoạch hành động .....112
**3.3. Thực hiện kế hoạch hành động .....115**
3.3.1. Phân loại hành động.....116
3.3.2. Các phương thức tác động thực hiện kế hoạch.....116
**3.4. Lượng giá .....118**
3.4.1. Một số phương pháp lượng giá.....119
3.4.2. Lượng giá nhân viên công tác xã hội .....124
**3.5. Kết thúc .....124**
**CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 3 .....126**

**CHƯƠNG 4: LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI .....135**
**4.1. Công tác xã hội với các đối tượng công tác xã hội cụ thể .....135**
4.1.1. Công tác xã hội với trẻ em và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt .....135
4.1.2. Công tác xã hội với người khuyết tật .....136
4.1.3. Công tác xã hội với người cao tuổi .....137
4.1.4. Công tác xã hội với người nghiện ma tuý, người mại dâm, người có HIV/AIDS .....139
4.1.5. Công tác xã hội với phụ nữ có hoàn cảnh đặc biệt .....141
4.1.6. Công tác xã hội với người nghèo .....142
**4.2. Công tác xã hội trong các lĩnh vực .....144**
4.2.1. Công tác xã hội trong trường học .....144
4.2.2. Công tác xã hội trong lĩnh vực phúc lợi và phát triển cộng đồng .....146
4.2.3. Công tác xã hội trong lĩnh vực sức khỏe và y tế .....151
4.2.4. Công tác xã hội trong phúc lợi gia đình.....153
4.2.5. Công tác xã hội trong giáo dục giáo dưỡng/cải tạo .....156
4.2.6. Công tác xã hội trong tòa án .....158
4.2.7. Công tác xã hội trong công nghiệp, lao động và việc làm.....159
4.2.8. Công tác xã hội trong phúc lợi xã hội quốc tế .....161
4.2.9. Công tác xã hội trong giáo dục và đào tạo công tác xã hội .....163
4.2.10. Công tác xã hội trong xây dựng kế hoạch phát triển xã hội .....163
4.2.11. Công tác xã hội với cộng đồng (phát triển cộng đồng) .....165
**CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 4 .....168**
**TÀI LIỆU THAM KHẢO.....169**
**PHỤ LỤC .....171**

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| Từ viết tắt | Tiếng Anh | Tiếng Việt |
|---|---|---|
| ASSW | Association of Schools of Social Work | Hiệp hội các Trường học Đào tạo cho công tác xã hội |
| ASWCM | Advanced Social Work Case Manager | Người quản lý hồ sơ công tác xã hội nâng cao |
| BLĐTBXH | | Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội |
| BSW | Bachelor of social work | Cử nhân công tác xã hội |
| COS | Charity Organization Society | Hiệp hội tổ chức từ thiện |
| CSWE | Council on Social Work Education | Hội đồng Giáo dục Công tác xã hội |
| CTXH | | Công tác xã hội |
| CSWA | Clinical Social Work Association | Hiệp hội Công tác xã hội lâm sàng |
| ESCAP | Economic and Social Commission for Asia and the Pacific | Hội đồng kinh tế và xã hội Châu Á và Thái bình dương |
| HIV/AIDS | Human Immunodeficiency Virus/ cquired Immuno Deficiency Syndrome | Virus gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người/ Hội chứng Suy giảm Miễn dịch Mắc phải |
| ICSW | International Council on Social Welfare | Hội đồng quốc tế về phúc lợi xã hội |
| IFSW | International Federation of Social Workers | Hiệp hội Nhân viên công tác xã hội Quốc tế |
| LĐTBXH | | Lao động Thương binh Xã hội |
| MSW | Master of social work | Thạc sĩ công tác xã hội |
| NABSW | National Association of Black Social Work | Hiệp hội quốc gia nhân viên công tác xã hội da đen |

| | | |
|---|---|---|
| NAPRSSW | National Association of Puerto Rican Social Service Workers | Hiệp hội các nhân viên công tác xã hội Puetto Rico |
| NASSA | National Association of Schools of Social Administration | Hiệp hội các trường hành chính xã hội quốc gia |
| NCSWE | National Council on Social Work Education | Hội đồng Quốc gia về Giáo dục nhân viên công tác xã hội |
| Oxfam | Oxford Committee for Famine Relief | Ủy ban cứu trợ nạn đói của Oxford |
| PACE | Political Action for Candidate Election | Quốc gia nhân viên công tác xã hội thành lập Hoạt động Chính trị cho cuộc bình bầu Đại biểu |
| PLXH | | Phúc lợi xã hội |
| PTCĐ | | Phát triển cộng đồng |
| UNICEF | United Nations International Children's Emergency Fund | Quỹ trẻ em Liên hiệp quốc |
| UNHCR | United Nations High Commissioner for Refugees | Cao ủy Liên hiệp quốc người tị nạn |

# CHƯƠNG 1: CÔNG TÁC XÃ HỘI LÀ MỘT KHOA HỌC

## 1.1. Quá trình hình thành và phát triển công tác xã hội

### *1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển công tác xã hội trên thế giới*

Hơn một thế kỷ qua, khoa học và nghề chuyên môn công tác xã hội đã hình thành, phát triển trên khắp thế giới với các mốc sự kiện nổi bật sau:

- ***Giai đoạn năm 1300 đến năm 1800***

Ban đầu sự trợ giúp những người có hoàn cảnh khó khăn mang tính tự phát, như sự trợ giúp của gia đình, họ hàng, bộ tộc, làng, bản. Sau này sự trợ giúp đã mang tính xã hội hơn khi có sự tham gia của các tổ chức tôn giáo, nhà thờ, tổ chức tình nguyện... Sự tham gia của nhà nước vào các hoạt động trợ giúp đã đánh dấu một bước phát triển có ý nghĩa quan trọng đối với sự phát triển công tác xã hội với tư cách là hoạt động trợ giúp chuyên nghiệp sau này.

Trước hết, cần đề cập tới một sự kiện quan trọng bắt nguồn từ những xã hội cổ xưa đó là văn bản đầu tiên đề cập về sự quan tâm của nhà nước đối với những công dân cần được trợ giúp trong Hiệp ước do Công tước Ôlêc (tại nước Nga) ký kết với người Hy Lạp vào năm 911.

Năm 1300, Xã hội phong kiến Châu Âu – Tầng lớp quý tộc chủ đất cai quản lao động nông nô, những người không có ruộng đất, họ kiếm sống bằng cách làm việc tại vùng đất của các chủ đất. Đổi lại, nông nô nhận được sự bảo vệ nói chung cũng như việc chăm sóc khi ốm đau và lúc tuổi già. Các nguồn hỗ trợ khác như bệnh viện thời trung cổ cung cấp nơi ở và chăm sóc cho người già, trẻ em mồ côi nghèo khổ, và những người có bệnh hiểm nghèo và hay bị khuyết tật cũng như khoản từ thiện giúp đỡ từ nhà thờ (những năm 1300) do hệ tư tưởng Do Thái-Kitô giáo có quan điểm chung rằng những người giàu có nên giúp đỡ những người nghèo. Vì thế, thời điểm này nhà thờ đã đóng vai trò chính trong phân phối lại các nguồn lực từ người giàu cho người nghèo.

Năm 1348, Châu Âu bị Cái Chết Đen tàn phá, nó đã hủy hoại gần 1/3 dân số Anh, điều này đã dẫn đến việc thiếu lao động trầm trọng, với mục đích tìm kiếm công việc mà tình trạng dân di cư bùng nổ, các nhà lãnh đạo chính trị đã thông qua các đạo luật để thiết lập lại trật tự chính trị. Vì thế, năm 1349 "Đạo luật Người Lao động" được Vua Edward III ban hành là đạo luật đầu tiên dành cho những người nghèo ở Anh, nhằm hạn chế lao động thất nghiệp di cư, tạo sự ổn định.

Năm 1520, Martin Luther, người Đức, kêu gọi giới quý tộc cấm các hình thức ăn xin và thay vào đó là tổ chức các "hòm từ thiện chung" tài trợ cho những người nghèo cần giúp đỡ. Người khỏe mạnh bị cấm ăn xin (1531), nếu vi phạm sẽ bị phạt trước công chúng. Các đạo luật cho phép những người mất khả năng lao động sinh sống tại một số khu vực nhất định.

Vua Henry VIII đã thông qua một đạo luật năm 1536, đây là kế hoạch đầu tiên về vấn đề trợ giúp cộng đồng của chính phủ Anh. Đạo luật này quy định rằng người nghèo chỉ được đăng ký tại giáo xứ sau khi họ đã cư trú tại đó từ ba năm trở lên. Những người "nghèo do mất khả năng" phải được chăm sóc trong giáo xứ thông qua các hoạt động quyên góp của nhà thờ. Những người ăn xin còn khỏe mạnh buộc phải làm việc và trẻ em không có việc làm được tách ra khỏi bố mẹ và được cho phép đi học trong chương trình nhất định.

Năm 1601 - Đạo luật cho người nghèo của Nữ hoàng Elizabeth đã tính đến các quy định mang lại sự hỗ trợ công chặt chẽ và phù hợp cho các gia đình khó khăn thông qua các khoản thuế địa phương. Đó cũng là hành động đầu tiên nhằm phân loại những người đủ tiêu chuẩn được hưởng trợ giúp bằng cách xác định ba yếu tố sau:

1) Trẻ em không có họ hàng, chúng có thể được giúp đỡ. Về lý thuyết, bé trai sẽ được học nghề đến 24 tuổi và các bé gái sẽ được hỗ trợ nội trợ cho đến khi 21 tuổi hoặc kết hôn;

2) Những người nghèo do mất khả năng bao gồm những người không thể lao động chân tay hay trí óc. Họ sẽ được nhận hoặc là "trợ cấp sinh hoạt trong nhà" – được bố trí ở trong cơ sở xã hội, nơi cung cấp thức ăn, nơi được gọi là nhà tế bần hay nhà cho người nghèo; và "trợ cấp sinh hoạt ngoài trời" tạo cơ hội để có thể sống bên ngoài cơ sở nhưng vẫn nhận được những hỗ trợ cơ bản như thực phẩm, quần áo và nhiên liệu;

3) Những người nghèo khỏe mạnh được hỗ trợ tạo việc làm phổ thông và bị buộc phải làm việc nếu không sẽ bị phạt tù, thậm chí là tử hình. Một số người buộc phải làm việc ở cả trại tế bần, các nơi làm việc.

Năm 1662, Luật cư trú, xác lập một nguyên tắc mới cung cấp dịch vụ phúc lợi xã hội về nơi cư trú. Người nhận viện trợ cư trú được yêu cầu phải chứng minh rằng họ đã cư ngụ tại một số nơi trong một khoảng thời gian. Những người đã di chuyển và cần sự giúp đỡ để trở về giáo xứ cũ của mình có thể nhận được sự giúp đỡ.

Năm 1788, một chế độ cứu tế xã hội mới – "chế độ Hămbuốc" đã được thực hiện tại thành phố Hămbuốc (Đức). Theo chế độ này, cấp thành phố có cơ cấu quản lý trung tâm, phân loại các vùng tiến hành cứu tế, chữa bệnh và giới thiệu việc làm cho người nghèo.

Năm 1795, hệ thống Speenhamland thành lập - phản ánh một cách tiếp cận mới đối với các vấn đề làm việc với những người nghèo. Bánh mì đã trở nên đắt đỏ đến mức nhiều người nghèo không đủ khả năng mua. Các nhà lãnh đạo chính phủ Speenhamland khởi xướng chính sách bổ sung thu nhập cho người nghèo để có được thu nhập tối thiểu cho sự sinh tồn. Thật không may, kết quả là một thất bại bất ngờ vì hai lý do: 1) Tiền lương giảm; và 2) Tỷ lệ thất nghiệp tăng bởi vì mọi người không phải làm việc.

Cũng trong thời gian này Hoa Kỳ Bắt đầu hoạt động điều trị sức khỏe (những năm 1700). Hiệp ước đầu tiên giữa chính phủ liên bang và bộ tộc Delaware ở Hoa Kỳ (1778).

• ***Giai đoạn năm 1800 đến năm 1900***

Đầu thế kỷ XIX, ở Mỹ dạng công tác xã hội sơ khai được thực hiện bởi các nhà truyền giáo và tình nguyện viên (những người viếng thăm thân thiện – Visitors), họ giúp đỡ người nghèo, người ốm đau, bệnh tật, trẻ mồ côi, người già cô đơn,… Thông qua các "Uỷ ban cải thiện hình thức vệ sinh" và "Vụ giải phóng nô lệ", các tình nguyện viên còn giúp đỡ các nô lệ vừa được giải phóng nhanh chóng hoà nhập cộng đồng.

Những năm 1850 – 1865, thông qua các uỷ ban như: "Uỷ ban từ thiện quốc gia", "Uỷ ban từ thiện cộng đồng", … những hoạt động khởi nguồn của công tác xã hội đã được triển khai tại các nước châu Âu.

Những năm 1869, Hiệp hội các tổ chức cứu tế từ thiện và ngăn chặn ăn xin ở Luân Đôn (Anh) đã được thành lập, thường gọi là Hiệp hội tổ chức từ thiện Luân Đôn. Ở đây các nhà lãnh đạo đã vận dụng các triết lý khoa học để hình thành một dạng quản lý từ thiện mới: khoa học từ thiện. Có thể coi đây là bước chuyển quan trọng về nhận thức và hành động của những người tham gia công tác xã hội.

Những năm 1870, khủng hoảng kinh tế tư bản chủ nghĩa kéo dài trong nhiều thập kỷ đã đẩy con người vào cảnh sống nghèo khổ, bần cùng, xã hội rối ren: các nhà băng kiệt quệ, hàng triệu người thất nghiệp, bãi công, biểu tình diễn ra nhiều ở các đô thị

lớn châu Âu, thậm chí còn mang tính bạo lực. Các hoạt động từ thiện dường như không hoàn thành mục đích mang tính "cách mạng" ban đầu. Nhiều người nhận ra rằng, các chương trình cứu trợ thực chất là hoang phí thậm chí dẫn tới sự sa sút về tinh thần cho người nghèo do nó chỉ làm tăng thêm sự phụ thuộc, ỷ lại của họ. Về vấn đề này, nhà Xã hội học người Anh, Herbert Spencer cho rằng: "Cứu trợ là phá hoại xã hội, làm hỏng người nghèo vì nó gây ra những phụ thuộc và làm mất động cơ hành động". Điều này cho thấy các hoạt động cứu giúp muốn có hiệu quả đòi hỏi phải có nhiều yếu tố mà một trong những yếu tố quan trọng là phải có một đội ngũ được đào tạo và được trả lương một cách chuyên nghiệp bên cạnh một trái tim nhân từ.

Năm 1877, "Tổ chức từ thiện xã hội" được thành lập ở Mỹ đã quan tâm tới vấn đề đào tạo một đội ngũ làm công tác xã hội. Cũng từ đây các nhà tình nguyện viên, các nhà thăm viếng hữu nghị của những năm 1880 – 1890 đã trở thành nhân viên xã hội.

Năm 1884, tại Anh, lần đầu tiên đã xuất hiện "Trung tâm phúc lợi cộng đồng". Năm 1890, "Phong trào định cư", "Ngôi nhà định cư" ở Luân Đôn (Anh) được thành lập đã thành công trong việc xây dựng cầu nối giữa người giàu và người nghèo nhất là những người mới nhập cư.

Để khắc phục tình trạng hỗn loạn và thiếu sự phối hợp giữa các nhà thờ, nhóm từ thiện và các cơ quan tư nhân. Hiệp hội Tổ chức cứu trợ từ thiện và xóa bỏ ăn xin được thành lập tại London năm 1869, và trong thời gian ngắn, đổi tên thành Hiệp hội tổ chức từ thiện (Charity Organization Society - COS). Hiệp hội tổ chức từ thiện tin rằng các cá nhân cần chịu trách nhiệm về sự nghèo đói của mình, sự cứu trợ làm mất đi lòng tự trọng và dẫn đến sự phụ thuộc. Người ăn xin cần được phát huy nỗ lực để giúp chính mình. COS đã khuyến khích sự phát triển của tổ chức từ thiện tư nhân và sự chủ động của các tình nguyện viên trợ giúp cá nhân, gia đình có khó khăn.

Có thể nói đây chính là thời điểm đánh dấu bước chuyển từ những việc làm từ thiện, tình nguyện, bắt nguồn từ những niềm tin, đạo đức và tôn giáo sang một lĩnh vực mới đó là: Công tác xã hội – một hoạt động mang tính khoa học, một nghề nghiệp.

Đào tạo công tác xã hội thực sự bắt đầu từ năm 1898 khi Tổ chức từ thiện đưa ra một khóa đào tạo mùa hè cho người làm công tác từ thiện tại trường Summer, New York (Mỹ). Lớp học kéo dài trong 6 tuần với 27 sinh viên.

• ***Giai đoạn 1900 đến nay***

Năm 1901, tại Summer, trường Công tác xã hội đầu tiên (nay là trường Đại học Công tác xã hội Colombia) đã ra đời.

Năm 1917, Mary Richmond xuất bản cuốn Chẩn đoán Xã hội, lần đầu tiên một cuốn sách mô tả lý thuyết và các phương pháp của công tác xã hội. Cuốn sách tập trung vào làm thế nào để nhân viên công tác xã hội can thiệp giúp đỡ cá nhân. Quy trình bao gồm: thu thập thông tin, chẩn đoán kế hoạch giải quyết (những gì cần làm để trợ giúp thân chủ). Cuốn sách có ý nghĩa quan trọng bởi nó đưa ra cách thức trợ giúp cá nhân/trường hợp.

*Vào cuối Chiến tranh Thế giới I, Công tác xã hội bắt đầu được xem như là một nghề nghiệp riêng biệt với nhiều tổ chức được thành lập:*

- Hiệp hội Mỹ các nhân viên công tác xã hội Y khoa (1918)

- Hiệp hội các Trường học Đào tạo cho công tác xã hội sau này trở thành Hiệp hội trường học và công tác xã hội (Association of Schools of Social Work – ASSW - 1919)

- Hiệp hội Quốc gia công tác xã hội (1919)

- Hiệp hội Mỹ các nhân viên công tác xã hội (1920)

- Hiệp hội nhân viên công tác xã hội Mỹ (1926)

- Hiệp hội các Trường học Đào tạo cho công tác xã hội sau này trở thành Hiệp hội trường học và công tác xã hội phát triển các yêu cầu về giáo dục để đảm bảo các tiêu chuẩn trong đào tạo.

- Cuộc đại suy thoái vào cuối năm 1929 và đầu năm 1930 mở ra nhiều con đường cho các nhân viên công tác xã hội trong khối nhà nước.

- Đầu tiên việc ban hành bộ luật An ninh Xã hội năm 1935 đã mang lại sự phát triển các dịch vụ xã hội công và cơ hội nghề nghiệp cho các nhân viên xã hội.

- Thành lập Hiệp hội của Nhóm nhân viên công tác xã hội (1936) Mỹ và các nhóm khác

- Thừa nhận Hiệp hội các trường hành chính xã hội quốc gia (1937) National Association of Schools of Social Administration (NASSA)

- Hiệp hội các trường hành chính xã hội quốc gia (NASSA) trở thành một cơ quan cung cấp chương trình cử nhân (1943)

- Thành lập Hội đồng Quốc gia về Giáo dục nhân viên công tác xã hội (National Council on Social Work Education (NCSWE) để phối hợp với các hoạt động của ASSW (Association of Schools of Social Work) và NASSA (National Association of Schools of Social Administration ) (1946)

- Thành lập Hiệp hội của tổ chức Cộng đồng và Nghiên cứu (1946)

- Thành lập Nhóm Nghiên cứu nhân viên công tác xã hội (1949)

- Thành lập Hội đồng Công tác xã hội (Council on Social Work Education - CSWE) sát nhập ASSW (Association of Schools of Social Work) và NASSA (National Association of Schools of Social Administration) (1952)

- Soạn thảo ra Văn bản Chính sách của Hội đồng Công tác xã hội CSWE (Council on Social Work Education) đầu tiên (1952)

- Thành lập Hiệp hội Quốc gia nhân viên công tác xã hội (NASW - National Association Social Work) (1955). Mục đích của hiệp hội này là nâng cao điều kiện sống của xã hội và nâng cao chất lượng và hiệu quả của các hoạt động xã hội.

- Thành lập Hiệp hội Quốc gia nhân viên công tác xã hội Tây Ban Nha (1955)

- Xuất bản cuốn sách Nghề công tác xã hội đầu tiên (1956)

- Hiệp hội Quốc gia nhân viên công tác xã hội chấp nhận Bộ luật Dân tộc thiểu số (1960)

- Chiến tranh chống lại nạn đói tập trung chú ý vào những thay đổi xã hội (những năm 1960)

- Hội đồng Giáo dục Công tác xã hội (Council on Social Work Education – CSWE) phát triển các tiêu chí cho chương trình cử nhân công tác xã hội (BSW -1962)

- Thành lập Hiệp hội quốc gia nhân viên công tác xã hội da đen – National Association of Black Social Work (NABSW - 1968)

- Thành lập Hiệp hội các nhân viên công tác xã hội Puetto Rico (National Association of Puerto Rican Social Service Workers (NAPRSSW - 1968)

- Thành lập hiệp hội nhân viên công tác xã hội Ấn độ gốc Mỹ (1969)

- Thành lập tổ chức nhân viên công tác xã hội Hoa Kỳ (1969)

- Hiệp hội Quốc gia nhân viên công tác xã hội thành lập Hoạt động Chính trị cho cuộc bình bầu Đại biểu (Political Action for Candidate Election (PACE) - 1976)

- Hợp nhất Hiệp hội Hoa Kỳ của các Ủy ban nhân viên công tác xã hội nhằm thống nhất chứng chỉ, văn bằng, các quy trình cấp (1979)

- Thành lập Tổ chức các Nhóm nhân viên công tác xã hội Tiến bộ (1982)

- Hội đồng Giáo dục Công tác xã hội (Council on Social Work Education – CSWE) tuyên bố thành lập nền tảng phổ biến chung cho cả hai chương trình Cử nhân

và thạc sĩ công tác xã hội (Bachelor of social work (BSW) và Master of social work MSW) (1984)

- Hiệp hội Quốc gia nhân viên công tác xã hội xây dựng Trung tâm Chính sách và Hành động xã hội nhằm tuyên truyền các thông tin về chính sách phúc lợi xã hội (1987)

Thành lập của trường đào tạo Chứng chỉ tú tài cho các nhân viên công tác xã hội (Advanced Social Work Case Manager, ACBSW - 1991)

- Hiệp hội các trường hành chính xã hội quốc gia (National Association of Schools of Social Administration - NASSA)

- Hiệp hội Quốc gia nhân viên công tác xã hội chấp thuận việc chỉnh sửa Bộ luật dân tộc Thiểu số (1996)

Sự phát triển phúc lợi xã hội và công tác xã hội có thể được nguồn gốc từ những thay đổi xảy ra trong một xã hội cụ thể tại một đất nước giàu mạnh cùng với những tác động xảy ra trong mối quan hệ quốc tế của đất nước đó đối với các nước khác.

Công tác xã hội được công nhận là một nghề ở Vương quốc Anh, Canada, Hoa Kỳ, Ấn Độ, và nhiều nước khác. Người ta ngày càng công nhận rằng người dân ở mọi quốc gia luôn phụ thuộc lẫn nhau. Những khó khăn và vấn đề xảy ra ở quốc gia này có thể sẽ ảnh hưởng đến các nước khác. Tại một số các trường cao đẳng và đại học ở nhiều quốc gia có xuất hiện xu hướng "quốc tế hóa" các chương trình giảng dạy. Học sinh, sinh viên cần có hiểu biết và đánh giá cao về tính đa dạng mang tầm quốc tế. Người dân của tất cả các quốc gia đều đang gặp các vấn đề về xã hội như nghèo đói, bệnh tâm thần, tội phạm, ly hôn, bạo lực gia đình, HIV/AIDS,.vv... Một số vấn đề chỉ có thể được giải quyết khi có các nỗ lực phối hợp mang tính quốc tế. Nhân viên công tác xã hội trong tương lai sẽ ngày càng cần thiết và các quan điểm quốc tế trong việc phân tích và giải quyết các vấn đề xã hội cần được chú ý (Zastrow, 1996).

- **Các tổ chức nghề nghiệp công tác xã hội quốc tế**

*Hiệp hội Nhân viên công tác xã hội Quốc tế (International Federation of Social Workers - IFSW)*

Liên đoàn các Nhân viên công tác xã hội Quốc tế (IFSW) là tổ chức liên kết nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp trên toàn cầu. Nó đại diện cho các tổ chức công tác xã hội chuyên nghiệp hoặc các cơ quan điều phối từ 80 quốc gia với hơn 470.000 nhân

viên công tác xã hội ở khắp mọi nơi trên thế giới. Liên đoàn này vẫn tiếp tục ngày càng phát triển. Mỗi hiệp hội thành viên đều thừa nhận mục tiêu chung của công tác xã hội đã và đang vượt ra khỏi biên giới quốc gia và tiếng nói toàn cầu ấy đang mang lại lợi ích cho nghề nghiệp, và quan trọng nhất, nó phục vụ cho mọi người, IFSW hướng tới:

- Khuyến khích hợp tác giữa các nhân viên công tác xã hội ở tất cả các nước;

- Cung cấp phương tiện để trao đổi thảo luận về ý tưởng và kinh nghiệm thông qua các cuộc họp, tham quan nghiên cứu, các dự án nghiên cứu, trao đổi, các ấn phẩm và các phương pháp giao tiếp khác;

- Thiết lập và duy trì các mối quan hệ, và thúc đẩy quan điểm của các tổ chức công tác xã hội và các thành viên với các tổ chức quốc tế liên quan đến phát triển và phúc lợi xã hội;

- Tài trợ cho các hội thảo và hội nghị chuyên đề quốc tế hai năm một lần,

- Phát triển và lập các báo cáo chính sách để hướng dẫn thực hành công tác xã hội trên toàn thế giới,

- Ủng hộ cho việc bảo vệ quyền con người cho các thực hành viên công tác xã hội.

- Cung cấp tư vấn cho Liên Hiệp Quốc về các vấn đề liên quan đến phát triển con người và quyền con người.

*Hiệp hội quốc tế các Trường đào tạo Công tác xã hội* (The International Association of Schools of Social Work (IASSW).

Hiệp hội quốc tế các Trường đào tạo Công tác xã hội, là hiệp hội của các trường đào tạo công tác xã hội, các chương trình giáo dục công tác xã hội bậc đại học khác, và các nhà giáo dục công tác xã hội trên toàn thế giới. Tổ chức này được thành lập vào năm 1928 tại Hội nghị quốc tế về công tác xã hội lần đầu tiên, tổ chức tại Paris. Ban đầu, tổ chức bao gồm 51 trường đào tạo, chủ yếu là ở châu Âu, và được gọi là Ủy ban Quốc tế. Hồi sinh sau chiến tranh thế giới thứ II, tổ chức mở rộng thành viên của nó bao gồm một phạm vi rộng hơn các quốc gia và được đổi tên thành Hiệp hội quốc tế các Trường đào tạo công tác xã hội. Hiệp hội này có các trường đào tạo thành viên ở tất cả các nơi trên thế giới với 5 tổ chức khu vực ở châu Phi, châu Á và Thái Bình Dương, Châu Âu, Mỹ Latinh, Bắc Mỹ, và Ca-ri-bê. Tất cả các khu vực đều được đại điện thông qua Hội đồng quản trị.

Thành viên được mở rộng tới các trường đào tạo bậc đại học về công tác xã hội, các nhà giáo dục xã hội làm việc cá nhân, và những người khác có quan tâm đặc biệt. Hiệp hội quốc tế các trường công tác xã hội thúc đẩy sự phát triển của giáo dục công tác xã hội trên toàn thế giới, đề ra tiêu chuẩn để nâng cao chất lượng giáo dục công tác xã hội, khuyến khích trao đổi quốc tế, tổ chức diễn đàn để chia sẻ nghiên cứu và học thuật về công tác xã hội, và thúc đẩy quyền con người và phát triển xã hội thông qua các chính sách và hoạt động vận động. Hiệp hội quốc tế các trường công tác xã hội tư vấn cho Liên Hợp Quốc và tham gia với vai trò là một tổ chức phi chính phủ trong các hoạt động của Liên hợp quốc tại Geneva, Vienna và New York. Thông qua công việc của mình tại Liên Hợp Quốc và với các tổ chức quốc tế khác, Hiệp hội quốc tế các trường công tác xã hội đại diện cho giáo dục công tác xã hội ở cấp quốc tế.

Văn phòng của Hiệp hội quốc tế các trường công tác xã hội (IASSW) được đặt trong văn phòng của Chủ tịch, Angelina Yuen Tsang tại trường Đại học Bách khoa Hồng Kông, Hồng Kông. Hiệp hội quốc tế các trường công tác xã hội (IASSW) được Hội đồng quản trị quản lý theo một Thể chế đã được phê duyệt bởi Đại hội đồng hai năm một lần. Nhiệm vụ của Hiệp hội nhấn mạnh vào việc thúc đẩy mạnh mẽ trên bình diện toàn thế giới trong lĩnh vực giáo dục công tác xã hội và sự tham gia của một cộng đồng các nhà giáo dục công tác xã hội trong giao lưu quốc tế về thông tin và chuyên môn.

*Hiệp hội quốc tế các Trường đào tạo Công tác xã hội* thực hiện mục đích của mình thông qua:

- Các cuộc họp hai năm một lần của các nhà giáo dục công tác xã hội,
- Xuất bản bản tin
- Gửi đại diện tham dự Liên Hiệp Quốc
- Đồng tài trợ, cùng với Hiệp hội Nhân viên công tác xã hội Quốc tế và Hội đồng quốc tế về phúc lợi xã hội (International Council on Social Welfare – ICSW)
- Hoạt động của Uỷ ban và lực lượng công tác
- Tài trợ cho các dự án nhỏ xuyên quốc gia trong lĩnh vực giáo dục công tác xã hội
- Tài liệu chính sách quan trọng gần đây bao gồm Định nghĩa về công tác xã hội, Tiêu chuẩn toàn cầu về Giáo dục và Đào tạo công tác xã hội; và Đạo đức công tác

xã hội: Báo cáo về các nguyên tắc (tất cả đều được phát triển cùng với Liên đoàn quốc tế các Nhân viên công tác xã hội).

*1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển công tác xã hội tại Việt Nam*

Nằm trong quy luật chung của sự hình thành và phát triển công tác xã hội thế giới, sự hình thành và phát triển của công tác xã hội tại Việt Nam cũng xuất phát từ tình cảm tốt đẹp giữa con người vơi con người. Có thể phân chia sự hình thành và phát triển Công tác xã hội tại Việt Nam theo các giai đoạn như sau:

• ***Giai đoạn trước Cách mạng tháng Tám năm 1945***

Người Việt Nam vốn có truyền thống cưu mang, giúp đỡ nhau trong cộng đồng với tinh thần "lá lành đùm lá rách" hoặc "bầu ơi thương lấy bí cùng". Khi mỗi người dân trong cộng đồng gặp khó khăn, hoạn nạn họ thường nhận được sự sẻ chia giúp đỡ hoặc bằng tiền gạo, hoặc bằng công sức từ người thân, người hàng xóm. Các hoạt động trợ giúp trong cộng đồng lúc đầu chủ yếu diễn ra là giữa người dân với người dân. Vào thời kỳ phong kiến hầu hết giai cấp thống trị thời bấy giờ luôn tự coi mình là "thiên tử" có đặc quyền đặc lợi, quan tâm đến thường dân rất ít ỏi, sự trợ giúp phần lớn mang tính ban ơn, bố thí mỗi khi có địch họa hoặc thiên tai, mất mùa. Song trong thời kỳ này cũng có những ông vua hiền tài, đức độ, luôn quan tâm tới cuộc sống của muôn dân, một trong số họ là vua Lê Thái Tổ. Những hoạt động xã hội của bà Ỷ Lan cũng được muôn đời nhắc nhở. Từ việc bà giả làm người dân đi du hành, xem xét thực tế đói nghèo ở trong dân rồi mới hạ lệnh phát chẩn, đến việc bà vận động nhân dân khôi phục ngành trồng dâu nuôi tằm, bỏ bớt các cung nữ để họ về quê "lấy chồng" là những việc làm mang tính nhân văn sâu sắc.Vua Lê Thánh Tông xuống chiếu những lời tâm huyết vào mùa đông năm Ất Sửu 1445 cũng thể hiện những quan điểm và chính sách xã hội cơ bản của các triều đại phong kiến ban hành các điều về giảm thuế, giảm tô, rộng rãi theo các thứ bậc khác nhau.

Như vậy ngay từ lâu đời, ở nước ta đã có những hoạt động trợ giúp xã hội song chỉ mang tính chất trợ giúp đơn thuần. Tuy nhiên hoạt động này không chỉ giới hạn giữa những người dân với nhau mà đã có sự tham gia của thể chế Nhà nước phong kiến.

Những dấu hiệu đầu tiên của công tác xã hội chuyên nghiệp ở Việt nam có thể thấy được qua sự có mặt của những nhà tu, các sơ, những nhân viên công tác xã hội là những người được đào tạo ở nước ngoài (Pháp) và đưa vào Việt Nam để làm việc tại

các cơ sở như bệnh viện hay cơ sở xã hội tuy nhiên chủ yếu phục vụ cho quân đội sỹ quan Pháp và những người làm việc cho chính quyền Pháp thuộc thời bấy giờ.

- ***Giai đoạn từ sau Cách mạng tháng Tám năm 1945 đến trước thời kỳ đổi mới 1986***

Khi đất nước ta mới giành được chính quyền, Chủ tịch Hồ Chí Minh luôn quan tâm đến mọi mặt của người dân từ ăn, ở, học hành, vui chơi và phát triển.

Trong giai đoạn này các cơ quan Đảng, chính quyền tập trung giải quyết các vấn đề xã hội, diệt giặc đói, diệt giặc dốt bằng "bình dân học vụ".

Cuộc trường kỳ kháng chiến chống thực dân Pháp: trợ giúp xã hội đều tập trung vào phục vụ tiền tuyến, giúp đỡ các gia đình bộ đội như: "Hội giúp binh sỹ bị nạn", phong trào "mùa đông binh sỹ" vận động chị em đan áo ấm gửi tặng các chiến sỹ ngoài mặt trận…

Công tác xã hội chuyên nghiệp ở Việt Nam từ sau 1945 với sự có mặt của Hội những người trợ giúp của Pháp vào Việt Nam làm việc cho các cơ quan của Pháp thời bấy giờ. Năm 1947 Hội chữ Thập đỏ thành lập Trường Caritas tại Sài Gòn. Những người học tại đây với những chương trình khác nhau, có thể vài tháng tới 2 năm. Sau khi tốt nghiệp họ làm việc cho phòng xã hội của Toà Lãnh sự, các cơ quan của Pháp, các trung tâm y tế phục vụ người nghèo. Quân đội Việt Nam Cộng hoà thời bấy giờ cũng thành lập trường Xã hội của quân đội nhằm đào tạo người có chuyên môn công tác xã hội để phục vụ cho các gia đình binh sỹ tại các trại lính và các trung tâm xã hội của quân đội.

Vào những năm 1965 tới 1975 chiến tranh cũng như tệ nạn xã hội nảy sinh và gia tăng thời gian đó như mại dâm, ma tuý, trẻ lang thang ở phía Nam. Hoạt động của nghề công tác xã hội lại càng trở nên mạnh mẽ hơn với sự trợ giúp của chương trình phát triển Liên hợp quốc tham gia vào giải quyết các vấn đề xã hội và đào tạo đội ngũ nhân viên thực hiện các công việc này.

Tại phía Bắc khi được giải phóng, chính sách ưu đãi đối với những người tham gia kháng chiến bị thương, những gia đình có người hi sinh. Đồng thời với các công việc khắc phục hậu quả chiến tranh, các cấp Đảng, các hợp tác xã bán và điều hòa lư - ơng thực, ở thành phố các gia đình được mua gạo theo giá cung cấp và một số mặt hàng thiết yếu khác; Các hoạt động trợ giúp xã hội cho thương binh; các trại điều d -

ưỡng nuôi dưỡng thương binh nặng, cha mẹ liệt sỹ già yếu cô đơn, đỡ đầu các con liệt sỹ mồ côi…

Khi giải phóng, đất nước thống nhất rất nhiều đối tượng là người thân liệt sỹ, thương binh, bệnh binh, trẻ em mồ côi; người tàn tật trong đó có nhiều người tàn tật là nạn nhân chiến tranh, và các nạn nhân của các tệ nạn xã hội ma tuý, mại dâm và các phế binh nguỵ. Các hoạt động trợ giúp xã hội trong thời gian này tập trung vào các công việc: đãi ngộ những người thân của liệt sỹ, chăm sóc thương binh, các gia đình thương binh liệt sỹ, đỡ đầu các con liệt sỹ mồ côi; giải quyết các vấn đề xã hội như: nâng đỡ những người thiệt thòi, nạn nhân của các tệ nạn xã hội, các nạn nhân chiến tranh, những người yếu thế trong xã hội; chăm sóc những người có công như lão thành cách mạng, thân nhân liệt sỹ, thương bệnh binh…

- ***Từ 1986 đến nay (Giai đoạn đổi mới)***

Giai đoạn này được bắt đầu từ năm 1986, khi có chủ trương đổi mới cơ chế kinh tế, chuyển dần sang vận hành theo cơ chế thị trường, có sự quản lý của Nhà nước.

Giải quyết các vấn đề xã hội không chỉ phụ thuộc phạm vi Nhà nước mà còn là trách nhiệm của cộng đồng, của gia đình và của bản thân đối tượng. Nội dung trợ giúp không chỉ là cấp phát như trợ giúp đột xuất, hay trợ giúp thường xuyên mà còn bao gồm các dịch vụ tăng năng lực giúp người dân tự giúp mình hay đề phòng những vấn đề có thể xảy ra.

Nội dung hoạt động Công tác xã hội hiện nay ở Việt Nam tập trung vào các vấn đề sau: Thực hiện chính sách đãi ngộ đối với liệt sỹ, thương binh và những người có công với đất nước; Chăm sóc nâng đỡ những người dễ bị tổn thương trong xã hội.

Hiện nay việc chăm sóc các đối tượng nói trên có nhiều hình thức: Đưa vào các trung tâm nuôi dưỡng tập trung của Nhà nước, nuôi dưỡng tại các cộng đồng, tại các nhà mở do các tổ chức nhà nước, tổ chức phi chính phủ lập ra.

Ban đầu, Công tác xã hội chỉ tập trung vào trang bị những kiến thức cơ bản về cứu trợ xã hội nhằm tổ chức thực hiện các đường lối chủ trương của Đảng và Nhà nước. Sau này các cán bộ được cung cấp thêm những kiến thức chuyên sâu hơn như lý luận về bảo trợ xã hội, bảo hiểm xã hội, ưu đãi xã hội, cứu trợ xã hội, tổ chức lao động sắp xếp việc làm cho đối tượng bảo trợ xã hội còn khả năng lao động, chăm sóc đời sống vật chất, tinh thần, phục hồi chức năng, công tác hồ sơ, lưu trữ…

Trước ảnh hưởng của hội nhập quốc tế với sự du nhập của trào lưu công tác xã hội chuyên nghiệp và những đổi mới về chính sách kinh tế - xã hội, lý luận và thực hành trong công tác trợ giúp xã hội của nước ta phần nào đã thay đổi. Điều này đòi hỏi các nhân viên làm việc trong các lĩnh vực xã hội như ngành Lao động Thương binh và Xã hội, uỷ ban dân số gia đình và trẻ em (trước đây), Hội Phụ nữ... phải đổi mới phương pháp và kỹ năng trợ giúp. Phương châm "Cho cần câu chứ không cho xâu cá" đã làm chuyển đổi cơ bản hình thức trợ giúp mang tính bao cấp trước đây sang trợ giúp có tham vấn nhằm giúp đối tượng tự giải quyết vấn đề. Trước yêu cầu thực tiễn, các ngành Lao động Thương binh và Xã hội, Uỷ ban dân số gia đình và trẻ em (trước đây), Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, Chữ thập đỏ… với sự hỗ trợ kỹ thuật của các tổ chức quốc tế như Quỹ Nhi đồng Liên Hiệp Quốc, Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc; các tổ chức Save Children, Tổ chức nhân đạo quốc tế; … các lớp tập huấn về công tác xã hội được triển khai nhằm trang bị kịp thời những kiến thức, kỹ năng trợ giúp cho cán bộ trong lĩnh vực này. Xuất phát từ thực tiễn năm 2000, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã đã thành lập Hội đồng Xây dựng chương trình khung công tác xã hội với sự tham gia của các cơ sở đào tạo như trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn (Hà Nội), Đại học Lao động -Xã hội, Đại học Công đoàn, Đại học Mở (thành phố Hồ Chí Minh) và sự trợ giúp kỹ thuật của Quỹ Nhi đồng Liên Hiệp Quốc cùng một số chuyên gia, tổ chức công tác xã hội chuyên nghiệp thế giới. Đây có thể được xem như một bước ngoặt quan trọng trong phát triển công tác xã hội ở Việt Nam

Những bước tiến đột phá:

- Tháng 10/2004 Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo đã phê chuẩn Chương trình Khung ngành học công tác xã hội trình độ đại học và cao đẳng

- Tháng 3/2010: Thủ tướng phê duyệt đề án phát triển nghề công tác xã hội ở Việt Nam

- Tháng 8/2010: Ban hành mã ngạch công tác xã hội cùng với chức danh tiêu chuẩn nghề công tác xã hội

- Chi hội công tác xã hội ở Việt Nam được thành lập vào 23/6/2011 nằm trong Hội Dạy nghề Việt Nam.

Tóm lại, công tác xã hội tuy ra đời và trở thành một ngành nghề khá muộn ở Việt Nam nhưng đã có những đóng góp đáng kể trong công cuộc xây dựng và phát triển xã hội. Đặc biệt trong bối cảnh hiện nay, khi đất nước đang trong quá trình đổi

mới nền kinh tế theo định hướng xã hội chủ nghĩa với nhiều vấn đề xã hội nảy sinh, nhiều đối tượng cá nhân, nhóm xã hội và các cộng đồng cần được nâng cao năng lực, công tác xã hội càng có ý nghĩa hết sức quan trọng và khẳng định vị thế của mình.

### 1.2. Khái niệm công tác xã hội

Con người khi bệnh tật, ốm đau thì được chữa trị bởi sự can thiệp của chuyên gia trong lĩnh vực y tế, khi có vấn đề tâm lý thì con người cần tới sự can thiệp của các chuyên gia ngành tâm lý học, thì những vấn đề xã hội nảy sinh (nghèo đói, khuyết tật, thất nghiệp, neo đơn...) được ví như những "căn bệnh của đời sống xã hội" cần phải được chữa trị bằng phương pháp riêng để đảm bảo "cơ thể xã hội" được phát triển bình thường. Tham gia vào trợ giúp giải quyết những vấn đề xã hội trên là nhân viên công tác xã hội, những người làm việc trong ngành công tác xã hội. Tùy vào những điều kiện cụ thể về kinh tế, xã hội, văn hóa cũng như nền tảng tư tưởng mà công tác xã hội tại mỗi khu vực, mỗi quốc gia trên thế giới lại có những đặc điểm riêng biệt. Do đó, có rất nhiều định nghĩa về công tác xã hội.

Theo Mai Thị Kim Thanh (2011)[1], F.LuLu Pablo - Bộ trưởng bộ xã hội Philippin, chuyên gia tư vấn cho dự án "*Tư pháp vị thành niên*" của Radda Barnen nhận định: công tác xã hội vừa là một nghệ thuật, vừa là một môn khoa học, là một nghề chuyên môn giúp con người giải quyết những vấn đề của cá nhân, của nhóm (đặc biệt gia đình), của cộng đồng và để đạt được những mối quan hệ thoả đáng về cá nhân, nhóm, cộng đồng thông qua các hoạt động xã hội như: công tác xã hội cá nhân, công tác xã hội nhóm, tổ chức cộng đồng, quản lý xã hội và nghiên cứu.

Công tác xã hội là nghề nghiệp tham gia vào giải quyết vấn đề liên quan tới mối quan hệ của con người và thúc đẩy sự thay đổi xã hội, tăng cường sự trao quyền và giải phóng quyền lực nhằm nâng cao chất lượng sống của con người. Công tác xã hội sử dụng các học thuyết về hành vi con người và các hệ thống xã hội vào can thiệp sự tương tác của con người với môi trường sống.

Bùi Thị Xuân Mai (2012) cho rằng, Công tác xã hội là một nghề, một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hội[2].

---

[1] Mai Thị Kim Thanh, "Nhập môn Công tác xã hội", NXB Giáo dục Việt Nam, 2011, tr.2.
[2] Bùi Thị Xuân Mai (2012), Giáo trình Nhập môn Công tác xã hội, NXB Lao động – Xã hội.

Theo Nguyễn Thị Oanh, công tác xã hội là một hoạt động thực tiễn, mang tính tổng hợp được thực hiện và chi phối bởi các nguyên tắc, phương pháp hỗ trợ cá nhân, nhóm và cộng đồng giải quyết vấn đề. Công tác xã hội theo đuổi mục tiêu vì phúc lợi, hạnh phúc con người và tiến bộ xã hội[3].

Trong báo cáo tại Hội thảo quốc tế của APASWE, tổ chức tại Melbourne ngày 14/07/2014, "Công tác xã hội là một hoạt động thực tiễn xã hội, được thực hiện theo những nguyên tắc và phương pháp nhất định và được vận hành trên cơ sở văn hóa truyền thống của dân tộc, nhằm trợ giúp cá nhân và các nhóm người trong việc giải quyết các nan đề trong đời sống của họ, vì phúc lợi và hạnh phúc con người và tiến bộ xã hội".

Theo Đề án 32 của Thủ tướng Chính phủ[4], khái niệm Công tác xã hội được hiểu như sau: Công tác xã hội góp phần giải quyết hài hòa mối quan hệ giữa con người và con người, hạn chế phát sinh các vấn đề xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống của thân chủ xã hội, hướng tới một xã hội lành mạnh, công bằng, hạnh phúc cho người dân và xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến.

Qua các khái niệm trên có thể thấy công tác xã hội có những đặc điểm sau:

*- Công tác xã hội là một ngành khoa học, một lĩnh vực nghề nghiệp chuyên môn nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình/ nhóm và cộng đồng;*

*- Đối tượng của công tác xã hội là các hoạt động xã hội đặc thù;*

*- Hướng tới nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu; tăng cường chức năng xã hội cho con người;*

*- Thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ;*

*- Phòng ngừa và giải quyết các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hội.*

Từ những phân tích trên, có thể đi đến khái niệm về công tác xã hội như sau:

Công tác xã hội là một ngành khoa học, một nghề chuyên nghiệp nhằm trợ giúp cho cá nhân, nhóm, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực giải quyết vấn đề, đáp ứng nhu cầu của chính họ. Đồng thời Công tác xã hội tạo môi trường thuận lợi để các đối tượng được tiếp cận với các nguồn lực, chính sách và dịch vụ một cách bình đẳng góp phần đảm bảo an sinh xã hội.

---

[3] Nguyễn Thị Oanh (1992). Công tác xã hội, NXB Giáo dục.

[4] Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg, Phê duyệt Đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010-2020, Hà Nội, ngày 25/03/2010.

### 1.3. Mục đích của công tác xã hội

Hoạt động nghề nghiệp của công tác xã hội là hướng tới tạo ra "thay đổi" tích cực trong xã hội, nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho tất cả mọi người đặc biệt là những nhóm người yếu thế. Công tác xã hội thúc đẩy sự biến đổi xã hội, tăng cường các mối tương tác hài hoà giữa cá nhân, gia đình và xã hội hướng tới tiến bộ và công bằng xã hội.

Hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội hướng tới 2 mục đích cơ bản sau:

***Một là***, nâng cao năng lực cho các đối tượng như cá nhân, gia đình và cộng đồng có hoàn cảnh khó khăn.

Công tác xã hội là hoạt động mang tính chuyên môn, được thực hiện theo các nguyên tắc và phương pháp riêng nhằm hỗ trợ các cá nhân, gia đình, nhóm xã hội và cộng đồng dân cư trong việc giải quyết các vấn đề của họ, thông qua đó tăng cường các năng lực cho cá nhân, gia đình và cộng đồng, hướng tới theo đuổi mục tiêu vì hạnh phúc cho con người và tiến bộ xã hội. Được tiến hành thông qua hệ thống các dịch vụ xã hội hoặc những chương trình hỗ trợ xã hội.

Các hoạt động của công tác xã hội diễn ra ở cả 3 cấp độ: vi mô, trung mô và vĩ mô. Các hoạt động ở cấp vi mô là những dịch vụ trực tiếp cho các đối tượng yếu thế và gia đình họ. Ví dụ như việc trực tiếp hỗ trợ một trẻ em bị xâm hại giải quyết các vấn đề về những tổn thương về thể chất, tinh thần, tình cảm, v.v. thông qua các hoạt động kết nối các nguồn lực và tham vấn cho trẻ. Bên cạnh đó nhân viên công tác xã hội cũng có thể giúp cho gia đình nhận thức được vấn đề, biết cách bảo vệ, chăm sóc và hỗ trợ con, em mình vượt qua những khó khăn. Ở cấp độ trung mô, công tác xã hội mang đến các dịch vụ hỗ trợ phát triển các nhóm lớn và cộng đồng tạo ra sự thay đổi tốt hơn cho cộng đồng. Ở cấp độ vĩ mô, công tác xã hội tham gia xây dựng chính sách xã hội và tạo ra những thay đổi về cấu trúc thể chế, chính sách xã hội hướng tới đảm bảo công bằng xã hội và an sinh xã hội.

*Hai là*, cải thiện môi trường xã hội để hỗ trợ cá nhân, gia đình và cộng đồng thực hiện các chức năng, vai trò của họ có hiệu quả.

Công tác xã hội ở nhiều nơi khác nhau trên thế giới hướng tới các can thiệp xã hội nhằm phát triển, bảo vệ, ngăn ngừa và/ hoặc chữa trị cho các nhóm đối tượng, cụ thể như:

* Tạo điều kiện thuận lợi hoà nhập cộng đồng cho những nhóm người bị cách li khỏi xã hội, bị xã hội xua đuổi, bị tước đoạt tài sản, dễ bị tổn thương và đang trong nguy hiểm.

* Xoá bỏ những rào cản, thách thức, không bình đẳng và không công bằng tồn tại trong xã hội.

* Hỗ trợ và huy động các cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng nâng cao chất lượng sống và năng lực giải quyết vấn đề của họ.

* Khuyến khích con người tham gia vào các hoạt động liên quan tới các mối quan tâm của vùng, quốc gia, khu vực và thế giới.

* Hỗ trợ xây dựng và thực hiện các chính sách phù hợp với các nguyên tắc đạo đức của nghề.

* Hỗ trợ sự thay đổi các điều kiện để trợ giúp cá nhân trong tình trạng cách li với xã hội, không có tài sản và dễ bị tổn thương.

* Làm việc theo hướng bảo vệ những người có hoàn cảnh không tự bảo vệ được bản thân họ, ví dụ như trẻ em có nhu cầu chăm sóc và những người bị tâm thần hay chậm phát triển trí tuệ, trong khuôn khổ của pháp luật được thừa nhận và hợp với luân thường đạo lý.

### 1.4. Chức năng của công tác xã hội

Công tác xã hội là nghề cung cấp các dịch vụ hỗ trợ, giải quyết những vấn đề của xã hội như tình trạng nghèo đói, bất bình đẳng giới, và giúp đỡ những thành phần dễ bị tổn thương như trẻ mồ côi, người tàn tật, trẻ đường phố, trẻ bị lạm dụng… nhằm giảm thiểu những rào cản trong xã hội, sự bất công và bất bình đẳng. Các nhân viên công tác xã hội hoạt động tham gia giải quyết các vấn đề xã hội này được ví như những bác sĩ xã hội, bắt đầu từ việc giúp thân chủ giải quyết các vấn đề mà họ gặp phải (chữa trị) và cũng quan tâm ngay đến việc giúp cho thân chủ hòa nhập xã hội (phục hồi). Đồng thời, không chỉ chờ có vấn đề mới trợ giúp mà công tác xã hội còn quan tâm đến công tác phòng ngừa và cũng chú trọng đến các khía cạnh phát triển cho thân chủ nhằm giúp cho họ tăng cường năng lực giải quyết các vấn đề xã hội phát sinh trong cuộc sống. Do đó, để giải quyết các vấn đề xã hội thì các nhân viên công tác xã hội thực hiện bốn chức năng của ngành công tác xã hội: chức năng phòng ngừa, chức năng can thiệp, chức năng phục hồi và chức năng phát triển.

### *1.4.1. Chức năng phòng ngừa*

Với quan điểm phòng bệnh hơn chữa bệnh, chức năng đầu tiên của công tác xã hội là phòng ngừa, ngăn chặn cá nhân, gia đình/nhóm và cộng đồng rơi vào tình huống khó khăn chứ không phải để đối tượng rơi vào hoàn cảnh khó khăn rồi mới giúp đỡ nhằm giảm thiểu những hao tổn công sức, thời gian, tiền của và không có lợi cho đối tượng cũng như toàn xã hội. Vì vậy, Công tác xã hội rất quan tâm đến phòng ngừa những vấn đề xã hội của cá nhân, gia đình/ nhóm hay cộng đồng. Chức năng này mang tính hướng dẫn giúp đỡ mọi cá nhân, nhóm, cộng đồng xã hội, đặc biệt là những người dễ bị tổn thương có những chuẩn bị trước nhằm đề phòng những hậu quả, rủi ro và bất hạnh có thể xảy ra cho chính họ, gia đình họ và cộng đồng của họ. Chức năng phòng ngừa thể thiện qua các hoạt động giáo dục, phổ biến tuyên truyền nâng cao nhận thức cho cá nhân, gia đình và cộng đồng về luật pháp, chính sách xã hội và những vấn đề xã hội, như hoạt động giáo dục cộng đồng về kiến thức Luật phòng, chống bạo lực gia đình hay tuyên truyền phòng chống tệ nạn xã hội v.v. Thông qua các hoạt động giáo dục như vậy, công tác xã hội đã giúp ngăn ngừa các vấn đề xã hội có thể xảy ra với cá nhân, gia đình và cộng đồng.

Hình thức phòng ngừa của công tác xã hội rất đa dạng. Nhân viên công tác xã hội có thể đưa ra các chương trình, dịch vụ trước khi có vấn đề, nhằm ngăn ngừa và đề phòng trường hợp khó khăn có thể xảy ra. Bên cạnh đó chức năng phòng ngừa còn thể hiện thông qua các hoạt động xây dựng văn bản, chính sách xã hội góp phần cải thiện và nâng cao đời sống, ngăn chặn gia tăng đối tượng rơi vào hoàn cảnh khó khăn (như phòng ngừa tái nghiện, tái nghèo, tái vi phạm pháp luật...)

Để phòng ngừa có hiệu quả cần tạo dựng môi trường xã hội hài hoà cho cá nhân và gia đình thông qua các chính sách, chương trình kinh tế- xã hội và cung cấp các dịch vụ xã hội cơ bản. Hoạt động tuyên truyền, giáo dục, tư vấn cần được chú trong trong hoạt động thực tiễn của công tác xã hội. Việc tăng cường các hoạt động này sẽ giúp đối tượng được trang bị thêm những kiến thức, hiểu biết từ đó họ ngăn ngừa những vấn đề có thể xảy ra. Chẳng hạn: giáo dục nâng cao nhận thức, cung cấp kiến thức để gia đình biết cách tăng thu nhập, thoát khỏi tình trạng nghèo đói hoặc tư vấn để đối tượng không mắc vào các tệ nạn xã hội...

### *1.4.2. Chức năng can thiệp*

Chức năng can thiệp nhằm trợ giúp cá nhân, gia đình hay cộng đồng giải quyết vấn đề đang phải đối mặt. Với từng vấn đề và với mỗi đối tượng khác nhau, nhân viên

công tác xã hội sẽ có phương pháp can thiệp hỗ trợ riêng biệt. Ví dụ với những đối tượng có khó khăn về tâm lý như trẻ bị xâm hại tình dục, nạn nhân bạo lực gia đình..., nhân viên công tác xã hội sẽ cung cấp dịch vụ tham vấn để đối tượng vượt qua khó khăn về tâm lý. Với những vấn đề cần phức tạp, cần nhiều nguồn lực, nhân viên công tác xã hội cần tìm kiếm, điều phối và kết nối các dịch vụ, nguồn lực đến với đối tượng. Nhân viên công tác xã hội thường bắt đầu quá trình can thiệp từ việc tiếp cận, đánh giá nhu cầu, xác định vấn đề, khai thác tiềm năng của đối tượng cho việc giải quyết vấn đề, lập kế hoạch giải quyết vấn đề, hỗ trợ đối tượng thực hiện kế hoạch và cuối cùng là đánh giá và kết thúc quá trình giúp đỡ. Phương pháp chủ đạo của công tác xã hội là giúp cho đối tượng tăng năng lực và tự giải quyết vấn đề của họ, nhân viên công tác xã hội không giải quyết vấn đề thay cho thân chủ mà theo phương châm "cho cần câu, chứ không cho xâu cá".

*1.4.3. Chức năng phục hồi*

Chức năng phục hồi được thể hiện ở việc giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng khôi phục lại chức năng tâm lý, xã hội đã bị suy giảm lấy lại trạng thái cân bằng trong cuộc sống. Thông qua các hoạt động phục hồi, nhân viên công tác xã hội giúp cho đối tượng trở lại cuộc sống bình thường, hoà nhập cộng đồng. Ví dụ như một người bị tai nạn dẫn tới khuyết tật về vận động. Họ cần giúp đỡ để phục hồi khả năng vận động và vượt qua tâm lý để tự tin hơn trong cuộc sống hay giúp trẻ lang thang trở về đoàn tụ với gia đình; giúp người nghiện trở lại cuộc sống bình thường, tái hoà nhập cộng đồng v.v.

Công tác xã hội đóng vai trò quan trọng trong việc giúp cá nhân, gia đình, nhóm phục hồi khả năng, và luôn đòi hỏi các nhân viên công tác xã hội chăm lo đến việc phục hồi những chức năng tâm lý và xã hội của các nhóm đối tượng.

*1.4.4. Chức năng phát triển*

Hoạt động công tác xã hội không chỉ quan tâm đến việc phòng ngừa, giải quyết các vấn đề xã hội mà còn đặc biệt chú trọng đến việc phát huy tiềm năng cá nhân và xã hội, nâng cao năng lực và tự lực của các thành viên.

Chức năng phát triển được thực hiện thông qua các hoạt động xây dựng luật pháp, các chính sách, chương trình dịch vụ giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng phát triển khả năng của mình đóng góp cho sự phát triển của xã hội. Chức năng phát triển còn giúp đối tượng tăng năng lực và tăng khả năng ứng phó với các tình huống và có

nguy cơ cao dẫn đến những vấn đề khó khăn cho cá nhân, gia đình và cộng đồng, như xây dựng luật cho các đối tượng yếu thế hay giải quyết các vấn đề xã hội, các chương trình quốc gia về giảm nghèo, chăm sóc bảo vệ trẻ em, các dịch vụ trực tiếp cung cấp kiến thức giúp phát triển cá nhân như kỹ năng sống, kỹ năng làm cha, mẹ… Thông qua hoạt động giáo dục, công tác xã hội giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng n âng cao nhận thức, rèn luyện kỹ năng, phát huy tính chủ động.

Như vậy, để đảm bảo an sinh cho cá nhân và gia đình công tác xã hội chuyên nghiệp có nhiệm vụ trợ giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng vượt qua khó khăn, trang bị cho họ những kiến thức, kỹ năng nhằm thực hiện tốt các chức năng xã hội. Công tác xã hội triển khai các hoạt động cung cấp dịch vụ cho con người, một mặt giúp đỡ những người gặp khó khăn, nâng cao năng lực ứng phó và giải quyết các vấn đề. Mặt khác công tác xã hội giúp những người trong hoàn cảnh có khó khăn tiếp cận các nguồn lực xã hội để tự họ đáp ứng các nhu cầu, góp phần giảm bớt những khác biệt về kinh tế, xã hội giữa các thành viên và phòng chống các vấn đề xã hội có thể xảy ra.

### 1.5. Nhiệm vụ của công tác xã hội

Công tác xã hội được xem như là một nghề mang tính chuyên nghiệp, nhằm vào những vấn đề thiết yếu trong cuộc sống hàng ngày của con người, đó là an sinh xã hội hay phúc lợi xã hội, đồng thời hỗ trợ con người giải quyết vấn đề đời sống cụ thể của họ nhằm đem lại sự ổn định, hạnh phúc cho mọi người và phát triển cộng đồng. Nhân viên công tác xã hội không giải quyết vấn đề cho họ mà giúp họ tự nhận ra vấn đề và tăng cường khả năng nhìn nhận, tự giải quyết vấn đề của mình.

Nói một cách khác, đối với các vấn đề xã hội đang tồn tại thì nhiệm vụ của ngành Công tác xã hội là góp phần giải quyết các vấn đề đó thông qua việc cung cấp các dịch vụ xã hội như: chăm sóc sức khoẻ, cải thiện tình hình kinh tế và việc làm, hạ tầng cơ sở, nước sạch vệ sinh môi trường, hỗ trợ tâm lý tình cảm... Tác giả Bùi Thị Xuân Mai (2010), nhiệm vụ Công tác xã hội thể hiện như sau[5]:

*Nâng cao năng lực của con người trong giải quyết vấn đề, đương đầu và hành động có hiệu quả*: nhân viên công tác xã hội đánh giá những cản trở đối với khả năng thực hiện chức năng của thân chủ. Nhân viên công tác xã hội cũng xác định các nguồn lực và những thế mạnh, nâng cao kỹ năng giải quyết vấn đề trong cuộc sống, phát triển

[5] Bùi Thị Xuân Mai, Giáo trình Nhập môn công tác xã hội, NXB Lao động-xã hội, 2010.

các kế hoạch để giải quyết và ủng hộ các nỗ lực của thân chủ để tạo ra những thay đổi trong cuộc sống và hoàn cảnh của họ.

*Kết nối thân chủ với các nguồn lực cần thiết:* giúp đỡ thân chủ sử dụng các nguồn lực mà họ cần thiết để thay đổi có hiệu quả tình trạng của họ. Nhân viên công tác xã hội ủng hộ các chính sách và dịch vụ cung cấp phúc lợi tốt nhất, nâng cao giao tiếp giữa các nhà chuyên nghiệp cung cấp dịch vụ, xác định những khó khăn, những trở ngại trong các dịch vụ xã hội cần phải giải quyết.

*Thúc đẩy chất lượng mạng lưới cung cấp dịch vụ xã hội:* có nghĩa là nhân viên công tác xã hội cần đảm bảo rằng hệ thống cung cấp các dịch vụ xã hội mang tính nhân đạo và cung cấp các nguồn lực và dịch vụ cho con người. Để hoàn thành mục tiêu này, nhân viên công tác xã hội tham gia và ủng hộ các kế hoạch tập trung vào thân chủ, có hiệu lực và hiệu quả.

*Thúc đẩy sự công bằng xã hội thông qua phát triển chính sách xã hội:* đối với việc phát triển các chính sách xã hội, nhân viên công tác xã hội nghiên cứu các vấn đề xã hội để thực hiện chính sách. nhân viên công tác xã hội đưa ra những đề xuất các chính sách mới và biện hộ để dừng áp dụng thực hiện các chính sách không hữu ích. Ngoài ra, nhân viên công tác xã hội cụ thể hóa các chính sách chung thành các chương trình và các dịch vụ cụ thể nhằm đáp ứng các nhu cầu của con người.

### 1.6. Phương pháp trong công tác xã hội

Phương pháp Công tác xã hội là cách thức mà nhân viên công tác xã hội tác động vào hệ thống đối tượng được giúp đỡ. Các phương pháp trong công tác xã hội được phân thành 2 nhóm:

***Nhóm thứ nhất:*** Các phương pháp thực hành trong công tác xã hội

Dựa trên các nhóm đối tượng được trợ giúp, có 3 hình thức phương pháp trong công tác xã hội là phương pháp công tác xã hội cá nhân, phương pháp công tác xã hội nhóm, phương pháp phát triển cộng đồng. Mỗi phương pháp có hệ thống lý thuyết và công cụ kỹ thuật riêng, là cơ sở phân biệt giữa các phương pháp, cũng như mỗi phương pháp có lịch sử phát triển và cách thức tiếp cận đặc trưng.

***Nhóm thứ hai:*** Các phương pháp định hướng có tính khoa học cho các biện pháp can thiệp cụ thể trong thực hành công tác xã hội. Đó là quản trị ngành công tác xã hội và nghiên cứu trong công tác xã hội.

### *1.6.1.* ***Phương pháp công tác xã hội với cá nhân***

Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp tác động đầu tiên của ngành Công tác xã hội có tính chuyên nghiệp được thúc đẩy bởi động cơ nghề nghiệp khi nhân viên công tác xã hội làm việc với cá nhân và gia đình có vấn đề cần được giải quyết nhằm giúp họ thay đổi vấn đề của mình trong bối cảnh môi trường sống của cá nhân ấy.

Về mặt khái niệm, theo Helen Harris Perman, (1957): "Công tác xã hội cá nhân là một tiến trình được các cơ quan lo về an sinh con người sử dụng để giúp các cá nhân đối phó hữu hiệu hơn với các vấn đề thuộc về chức năng xã hội của họ". Còn theo Grace Mathew, (1992): "Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp giúp đỡ cá nhân con người thông qua mối quan hệ một - một. Nó được nhân viên công tác xã hội ở các cơ sở xã hội sử dụng để giúp những người có vấn đề về chức năng xã hội và thực hiện chức năng xã hội".

Qua các khái niệm trên, có thể hiểu Công tác xã hội cá nhân bao gồm các đặc điểm sau:

- Nhấn mạnh đây là một trong những phương pháp làm việc của Công tác xã hội nhằm hỗ trợ cho từng cá nhân theo mối quan hệ một – một;
- Nhấn mạnh đến chức năng xã hội của cá nhân, những tiềm năng vốn có để cá nhân
- Tự giải quyết vấn đề của mình;
- Đề cập đến yếu tố môi trường xã hội có ảnh hưởng trực tiếp đến vấn đề hiện tại của cá nhân đặc biệt là việc thực hành chức năng xã hội của cá nhân.

Ví dụ:

Một em học sinh có vai trò xã hội là học hành tốt, nhưng em thường xuyên bỏ học, như vậy là việc thực hiện vai trò xã hội của em có vấn đề.

Công tác xã hội với cá nhân là thiết lập mối quan hệ tốt giữa nhân viên công tác xã hội với thân chủ, giúp cho họ hiểu rõ về chính họ (khám phá bản thân), xác định lại mối tương quan giữa họ với những người xung quanh, giúp họ tăng khả năng vận dụng các nguồn lực xã hội (tài nguyên) và của bản thân để thay đổi. Nói một cách khác, Công tác xã hội cá nhân nhằm phục hồi, củng cố và phát triển sự thực thi bình thường chức năng xã hội của cá nhân và gia đình trong bối cảnh xã hội mà vấn đề của họ đang diễn ra và bị tác động. Như vậy, vai trò chủ yếu của nhân viên công tác xã hội trong phương pháp công tác xã hội cá nhân là người tạo điều kiện, giúp cá nhân đánh giá,

xác định vấn đề, tìm kiếm tiềm năng, điểm mạnh tiến đến nâng cao năng lực tự giải quyết vấn đề của bản thân. Bên cạnh đó, nhân viên công tác xã hội khi tương tác trong mối quan hệ một-một với cá nhân cũng có thể cùng lúc tham gia với các vai trò khác như nhà giáo dục, người biện hộ, người môi giới. Để thực hiện việc tương tác trực tiếp đạt hiệu quả cao, nhân viên xã hội cần phải thành thạo các kỹ năng sử dụng trong đối thoại trực tiếp như kỹ năng tạo lập mối quan hệ ban đầu, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng vấn đàm, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng quan sát.

Các thành phần trong công tác xã hội cá nhân gồm: Con người (thân chủ và nhân viên xã hội); Vấn đề của thân chủ; Cơ quan giải quyết vấn đề; và Công cụ - tiến trình giải quyết vấn đề.

Tiến trình công tác xã hội với cá nhân, gồm các bước sau:

Bước 1: Tiếp cận thân chủ;

Bước 2: Thu thập thông tin;

Bước 3: Đánh giá và Nhận diện vấn đề;

Bước 4: Lập kế hoạch giải quyết vấn đề;

Bước 5: Thực hiện kế hoạch giải quyết vấn đề;

Bước 6: Lượng giá;

Bước 7: Kết thúc và chuyển giao (tiếp tục giúp đỡ hoặc chấm dứt sự giúp đỡ)

### *1.6.2. Phương pháp Công tác xã hội nhóm*

Theo tác giả Konapka (1963): "Công tác xã hội nhóm là phương pháp công tác xã hội giúp cá nhân tăng cường chức năng xã hội thông qua việc trải nghiệm hoạt động trong nhóm, từ đó giúp họ đối mặt để giải quyết một cách hiệu quả những vấn đề của cá nhân, nhóm hoặc cộng đồng (S.Rengasamy, 2011). Theo định nghĩa này cho thấy, bên cạnh phương pháp làm việc với cá nhân, thì phương pháp công tác xã hội nhóm cũng có thể ứng dụng làm việc với những nhóm người yếu thế trong từng môi trường khác nhau, với mục tiêu hướng đến cuối cùng là hỗ trợ và giúp họ tự giải quyết những vấn đề mà họ gặp phải thông qua những tương tác tích cực trong nhóm.

Như vậy, có thể hiểu Công tác xã hội nhóm là quá trình nhân viên công tác xã hội sử dụng tiến trình sinh hoạt nhóm (tập hợp những đối tượng có cùng vấn đề lại thành nhóm) thông qua những tương tác nhóm để giúp đỡ các thành viên trong nhóm giao tiếp, tác động qua lại, học tập lẫn nhau, chia sẻ kinh nghiệm, nâng cao nhận

thức... nhằm thay đổi hành vi, tăng cường khả năng đáp ứng các nhu cầu khó khăn và giải quyết các vấn đề của nhóm đối tượng.

Hiện nay có rất nhiều loại hình Công tác xã hội nhóm ví dụ như nhóm đồng đẳng của những người bị nhiễm HIV/AIDS, người sau cai nghiện giúp nhau hòa nhập cuộc sống, nhóm nạn nhân bạo lực gia đình hay nhóm những người chồng trước đây gây ra bạo lực gia đình… công tác xã hội nhóm còn được sử dụng cho việc hình thành các nhóm nhà chuyên môn làm công tác vận động chính sách hay hỗ trợ các nhóm đối tượng tiếp cận với những nguồn lực cần thiết.

Các đặc trưng công tác xã hội nhóm, đó là:

- Đối tượng tác động của phương pháp này là tất cả các thành viên trong nhóm.

- Công cụ tác động của nhóm chính là mối quan hệ, sự tương tác giữa các thành viên trong nhóm.

- Vai trò hỗ trợ của nhân viên xã hội trong tiến trình giúp đỡ nhóm thân chủ

Công tác xã hội nhóm có thể nhằm vào hai loại nhóm: nhóm sẵn có hay nhóm thành lập có mục đích. Nhóm sẵn có: có thể là gia đình, một băng nhóm đường phố, nhóm bệnh nhân ở trong cùng một phòng bệnh viện… Nhưng các ngành khoa học về nhóm cũng thành lập nhóm theo kiểu hợp tan, nhằm một mục đích cụ thể như huấn luyện, xã hội hoá hay trị liệu.

Nếu như Công tác xã hội cá nhân, công cụ chủ yếu của nhân viên công tác xã hội để giúp cá nhân có thể tự giải quyết được vấn đề chính là sự tương tác trực tiếp giữa nhân viên công tác xã hội với từng con người cụ thể - đây được xem là công cụ tạo sự tăng trưởng hay thay đổi hành vi của các đối tượng thì trong Công tác xã hội nhóm, công cụ chủ yếu của nhân viên xã hội không còn là sự tương tác trực tiếp giữa nhân viên xã hội với từng con người cụ thể mà là sự tác động của nhân viên xã hội đến sự tương tác giữa các thành viên trong nhóm thông qua tiến trình làm việc với cả nhóm. Với sự điều phối của nhân viên xã hội và sự tương tác của các thành viên trong nhóm là nhân tố giúp các thành viên trong nhóm thay đổi, tăng cường sự liên kết và phát huy tiềm năng của mỗi cá nhân và tiềm năng nhóm. Trong thực tế, tác động của nhóm nhỏ thông qua các hoạt động nhóm đối với cá nhân là rất mạnh mẽ. Cho nên, phương pháp công tác xã hội nhóm ngày càng được sử dụng rộng rãi khi vấn đề của cá nhân nan giải mà việc áp dụng phương pháp công tác xã hội cá nhân ít hiệu quả.

Tiến trình công tác xã hội nhóm là một quá trình tương tác hỗ trợ giữa các thành viên của nhóm công tác xã hội có thể là nhóm thân chủ và nhân viên xã hội trong nhóm can thiệp hoặc nhóm các nhà chuyên môn/ tình nguyện viên/ nhà chức trách và nhân viên xã hội trong nhóm nhiệm vụ, ở đó diễn ra các bước hoạt động chuyên môn nhằm hỗ trợ thân chủ đạt được mục đích, mục tiêu hoặc các thành viên nhóm nhiệm vụ hoàn thành công việc được giao.

Tiến trình công tác xã hội nhóm gồm 4 giai đoạn:

Giai đoạn 1: Giai đoạn chuẩn bị và thành lập nhóm

Giai đoạn 2: Giai đoạn nhóm bắt đầu hoạt động

Giai đoạn 3: Giai đoạn can thiệp/ thực hiện nhiệm vụ:

Giai đoạn 4: Giai đoạn kết thúc

Công tác xã hội nhóm có ý nghĩa quan trọng và tác dụng rất lớn trong hoạt động trợ giúp cá nhân gia đình hay nhóm đối tượng cần can thiệp. Nó không chỉ có ý nghĩa là phương pháp bổ sung cho các phương pháp khác trong can thiệp của công tác xã hội mà còn là phương thức giúp cho các cá nhân xây dựng và hoàn thiện nhân cách, tăng cường khả năng thích nghi xã hội, tương tác nhóm và năng lực ứng phó với các vấn đề xã hội một cách hiệu quả.

*1.6.**3. Công tác xã hội với cộng đồng (Phát triển cộng đồng)***

Trong đời sống xã hội, có những vấn đề xã hội không chỉ nảy sinh và tồn tại ở một người hay một nhóm người mà còn diễn ra với cả một cộng đồng. Nếu giải quyết từng trường hợp, từng gia đình hay một nhóm xã hội thì không đem lại hiệu quả. Đồng thời, các vấn đề khó khăn của cá nhân, gia đình, nhóm xã hội nảy sinh không hoàn toàn từ phía đối tượng mà nhiều trường hợp bắt nguồn từ môi trường xã hội mà họ đang sinh sống, trong đó có những yếu tố về thể chế, thiết chế và chính sách. Vì thế, phương pháp phát triển cộng đồng hình thành và phát triển.

Theo Murray and G. Ross, (1955): "Phát triển cộng đồng là một diễn tiến qua đó cộng đồng nhận rõ nhu cầu hoặc mục tiêu phát triển của cộng đồng, biết sắp xếp các nhu cầu ưu tiên và mục tiêu này, phát huy sự tự tin và ý muốn thực hiện chúng, biết tìm đến tài nguyên bên trong và ngoài cộng đồng để đáp ứng chúng, thông qua đó sẽ phát huy những thái độ và kỹ năng hợp tác trong cộng đồng".

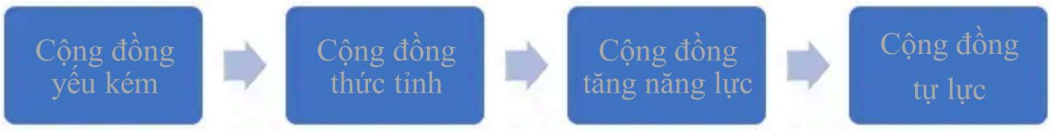
Năm 1956, Liên Hiệp Quốc đã đưa ra định nghĩa chính thức về phát triển cộng đồng như sau: "Phát triển cộng đồng là những tiến trình qua đó nỗ lực của dân chúng

kết hợp với nỗ lực của chính quyền để cải thiện các điều kiện kinh tế, xã hội, văn hóa của các cộng đồng và giúp các cộng đồng này hội nhập và đóng góp vào đời sống quốc gia"

Nhìn chung, phương pháp phát triển cộng đồng là tiến trình mà qua đó nhân viên công tác xã hội vận động, liên kết những nỗ lực của người dân với nỗ lực của chính quyền để cải thiện các điều kiện kinh tế, xã hội và văn hóa của cộng đồng, giúp cho cộng đồng phát triển và hội nhập với các cộng đồng khác trong xã hội. Nói một cách khác phát triển cộng đồng là một tiến trình làm chuyển biến, thay đổi cộng đồng nghèo, khó khăn thành cộng đồng tự lực thông qua việc giáo dục nhận thức về tình hình, vấn đề hiện tại của họ, phát huy các khả năng và tài nguyên sẵn có, tổ chức các hoạt động tự giúp, bồi dưỡng và củng cố tổ chức và tiến tới phát triển.

***Những nguyên tắc cơ bản của phát triển cộng đồng*** là sự tham gia và tự quyết của nhân dân; tin vào khả năng của người dân và phát huy nội lực của chính cộng đồng. Phương pháp này luôn đánh giá cao vai trò của người dân và coi đây là nhân tố quyết định tới sự thành công trong việc phát triển cộng đồng nghèo.

Tiến trình phát triển cộng đồng là một quá trình luôn luôn tiếp diễn từ thấp đến cao, đi từ cộng đồng yếu kém đến cộng đồng thức tỉnh, cộng đồng tăng năng lực và cuối cùng đến cộng đồng tự lực qua các bước sau:




Phát triển cộng đồng không phải là một hoặc một vài hoạt động đơn lẻ mà là một tiến trình lâu dài, bao gồm một loạt các hoạt động trợ giúp cộng đồng. Mục đích cuối cùng là giải quyết được các vấn đề tại cộng đồng, hướng tới một cộng đồng phát triển và tự lực, thu hút sự tham gia chủ động của người dân vào quá trình phát triển cộng đồng mình, tăng sức mạnh cho cộng đồng để tự quyết định về sự phát triển và sự định hình tương lai của họ. Tiến trình phát triển cộng đồng được cụ thể hóa qua các công việc sau:

1. Lựa chọn cộng đồng;
2. Hội nhập cộng đồng;
3. Tìm hiểu và phân tích cộng đồng;

4. Lựa chọn người có khả năng lãnh đạo, xây dựng, bồi dưỡng/tập huấn các nhóm nòng cốt;

5. Thành lập ban đại diện/ ban phát triển cộng đồng;

6. Lập kế hoạch, chương trình phát triển cộng đồng;

7. Vận động, phát huy tiềm năng nhóm; củng cố tổ chức;

8. Liên kết các nhóm hành động;

9. Rút kinh nghiệm – lượng giá các chương trình hành động và sự phát triển của các nhóm;

10. Kết thúc và chuyển giao.

Các bước hành động trên không phải hoàn toàn tách biệt nhau, cũng không phải làm xong công việc này rồi mới đến công việc khác mà tùy trường hợp, hai hay ba hành động có thể tiến hành cùng lúc. Trình tự của các công việc trên cũng có thể được thay đổi cho phù hợp với hoàn cảnh. Có thể ngay sau khi lựa chọn cộng đồng, việc tập huấn được thực hiện ngay để sau đó nhóm này có thể tự tìm hiểu và phân tích về tình hình cộng đồng của họ, đồng thời cùng cán bộ phát triển cộng đồng lên kế hoạch hành động và tổ chức các nhóm hành động...

### *1.6.4. Quản trị ngành Công tác xã hội*

Quản trị ngành Công tác xã hội là một phương pháp của công tác xã hội có liên quan đến việc cung ứng và phân phối các nguồn tài nguyên xã hội giúp con người đáp ứng nhu cầu của họ và phát huy tiềm năng bản thân.

Đặc trưng cơ bản của quản trị ngành Công tác xã hội:

- Là một tiến trình liên tục và năng động, sử dụng các nguyên tắc và kỹ thuật của quản trị tổng quát.
- Sử dụng triết lý, mục đích và các chức năng của công tác xã hội, các phương pháp chẩn đoán xã hội, phân tích và tổng hợp các nhu cầu của cá nhân, nhóm hay cộng đồng nhằm thay đổi và phát triển các mục đích và chức năng của cơ sở và đáp ứng nhu cầu của đối tượng.
- Nhằm khai thác tối ưu các nguồn lực về con người và tài nguyên để thúc đẩy hiệu quả hoạt động của các dịch vụ xã hội và chính sách xã hội.
- Là quá trình làm việc với con người dựa vào kiến thức và hiểu biết hành vi con người, các mối quan hệ nhân sự trong các tổ chức dịch vụ phục vụ con người.

- Là hành động của nhà quản trị để thực hiện các chức năng quản lý trong một số tổ chức, bao gồm: Hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra và đánh giá.

Tóm lại, quản trị ngành công tác xã hội là một khoa học về quá trình tổ chức, quản lý, điều phối các chính sách, nguồn lực và các dịch vụ xã hội giúp đỡ con người. Nó có tính thực tiễn và ứng dụng cao trong hoạt động thực hành về công tác xã hội cá nhân, công tác xã hội nhóm, và tổ chức cộng đồng.

Quản trị công tác xã hội phân theo nhiều cấp độ: Quản trị công tác xã hội ở cấp độ cá nhân và quản trị xã hội ở cấp độ tổ chức. Ở cấp độ cá nhân, mỗi nhân viên công tác xã hội xét tới các khía cạnh mang tính thực hành, tác nghiệp của người nhân viên xã hội về quản lý ca, điều phối các nguồn lực trong quá trình giúp đỡ trường hợp cụ thể. Trong công tác quản trị, nhân viên xã hội cần có kỹ năng ghi chép phúc trình, quản lý lưu trữ hồ sơ theo đúng nguyên tắc nghề nghiệp. Bên cạnh đó người nhân viên xã hội cũng cần biết tự bảo vệ bản thân, biết cách xử lý những căng thẳng thần kinh do tính chất công việc luôn bị áp lực của nghề nghiệp gây ra, có như vậy mới đảm bảo trạng thái thần kinh ổn định nhằm trợ giúp đối tượng một cách khách quan và không bị chi phối bởi những áp lực khác. Quản trị công tác xã hội ở cấp độ tổ chức xét tới việc thực hiện chức năng quản trị của nhà quản trị ở vị trí người lãnh đạo, quản lý tổ chức. Vai trò của nhà quản trị ở cấp độ tổ chức thực hiện chức năng quản trị nghiêng về các khía cạnh liên quan đến vận hành hoạt động của tổ chức, bao gồm việc hoạch định các chính sách và các khía cạnh liên quan đến cấu trúc của tổ chức, công tác quản trị nhân lực, kiểm soát xung đột, kiểm huấn, tìm kiếm nguồn lực (nhân lực, tài chính) cũng như điều phối nguồn lực (nhân lực, tài chính) trong tổ chức sao cho sử dụng các nguồn lực đó có hiệu quả trong tổ chức do mình quản lý.

### *1.6.5. Nghiên cứu trong công tác xã hội*

Nghiên cứu trong công tác xã hội có ý nghĩa lớn trong việc mở rộng kiến thức, kỹ năng, phương pháp và nền tảng lý luận, thực tiễn của ngành Công tác xã hội; đánh giá hiệu quả của các chương trình, chính sách xã hội và đồng thời hỗ trợ cho việc đề ra các chính sách, chương trình, dự án mới; cung cấp sự hỗ trợ tốt nhất cho việc thực hành, thực nghiệm các phương pháp tiếp cận để cải thiện việc cung cấp dịch vụ và chính sách công cộng.

Nghiên cứu trong công tác xã hội bao gồm: "lựa chọn mô hình can thiệp; soạn thảo công cụ; thu thập, so sánh, phân tích thông tin; trình bày các kết quả nghiên cứu.

Chính nhờ vai trò quan trọng này, nghiên cứu trong công tác xã hội được xem là một trong ba nội dung chính trong các chương trình đào tạo công tác xã hội trên thế giới (nghiên cứu, lý thuyết và thực hành)". Và nhân viên công tác xã hội tham gia nghiên cứu sẽ thấy được vấn đề rõ hơn, hoạch định tốt hơn.

Nghiên cứu trong công tác xã hội thường hướng về các vấn đề: tâm lý xã hội; chính sách và an sinh xã hội; biện pháp phòng ngừa và can thiệp.

Ví dụ:

- Đánh giá các phương pháp can thiệp và phòng ngừa về vấn đề sức khỏe tinh thần, bảo trợ cho trẻ em, người cao tuổi, người nghiện ma túy, nghiện rượu, phát triển cộng đồng, nhà ở...

- Nghiên cứu đưa ra các minh chứng để nâng cao tính hiệu quả của các dịch vụ xã hội và các chính sách công.

Nghiên cứu trong Công tác xã hội đòi hỏi rất cao về sự nghiêm ngặt tri thức và tính đạo đức, liêm chính của nhà nghiên cứu. Chính vì thế, để đem lại sự nghiêm túc cho hoạt động nghiên cứu khoa học chân chính, đặc biệt là các nghiên cứu trong công tác xã hội – nghiên cứu liên quan trực tiếp đến con người và các đối tượng yếu thế, đòi hỏi vấn đề về đạo đức cần phải được xã hội hóa một cách sâu rộng.

### 1.7. Lý thuyết công tác xã hội

Các lý thuyết về công tác xã hội đóng vai trò là nền tảng cho việc thực hành công tác xã hội thông qua việc giải thích và dự đoán về hành vi của con người và cấu trúc xã hội. Nhiệm vụ lý thuyết của CTXH là mô tả và lý giải hành vi, các vấn đề hình thành và phát triển của con người thông qua nền tảng lý luận từ sinh học, xã hội học, kinh tế, văn hóa, nhân học... Hệ thống các lý thuyết sử dụng trong hoạt động Công tác xã hội có thể được chia thành các nhóm: (1) Lý thuyết nền tảng; (2) Lý thuyết tập trung vào cá nhân; (3) Lý thuyết tập trung vào nhóm và (4) Lý thuyết tập trung vào cộng đồng, xã hội.

Một số lý thuyết, quan điểm được áp dụng trong thực hành công tác xã hội là:

- Quan điểm con người trong môi trường (PIE perspective)
- Quan điểm thế mạnh (Strengths perspective)
- Quan điểm nữ quyền (Feminist perspective)
- Thuyết sinh thái (Ecological Systems Theory) - Urie Bronfenbrenner
- Thuyết hệ thống gia đình (Family Systems Theory)
- Thuyết học tập xã hội (Social Learning Theory)

- Thuyết hành vi (Behavioral Theory) B.F.Skinner; Ivan Pavlov

- Thuyết nhận thức – hành vi (Cognitive-Behavioral Theory) - Alfred adler; Jean Piaget

- Thuyết năng động tâm lý (Psychodynamic Theory) Sigmund Freud, Erick Erickson

- Thuyết phát triển tâm lý xã hội (Psychosocial Development Theory)

- Thuyết gắn bó (Attachment Theory)

- Thuyết con người là trung tâm (Person-Centered Theory)

- Thuyết trao đổi xã hội (Social Exchange Theory)

- Thuyết năng động nhóm (Group Dynamics Theory)

- Thuyết xung đột (Conflict Theory)

- Thuyết tăng quyền (Empowerment Theory)

- Mô hình giải quyết vấn đề (Problem Solving Model)

- Mô hình nhiệm vụ trọng tâm (Task-Centered Model)

- Mô hình tập trung vào giải pháp (Solution-Focused Model)

- Mô hình can thiệp khủng hoảng (Crisis Intervention Model) - Kathleen Ell; B.Gilliland & R.James; L.G& H.J.Parad...

***Một số** lý **thuyết cụ thể được áp dụng** trong CTXH*[6]

*Thuyết xung đột (Conflict Theory):* Xung đột có nghĩa là mâu thuẫn (giữa các bên, các ý kiến, thế lực). *Lí thuyết xung đột* được đề xuất bởi Karl Marx, cho rằng xã hội đang ở trong tình trạng xung đột liên tục vì cạnh tranh về nguồn lực hạn chế. Nó cho rằng trật tự xã hội được duy trì bởi sự thống trị và quyền lực, thay vì sự đồng thuận và phù hợp. Theo *lí thuyết xung đột*, những người có sự giàu có và quyền lực cố gắng giữ lấy nó bằng mọi cách có thể, chủ yếu bằng cách đàn áp người nghèo và sự bất lực. Một tiền đề cơ bản của *lí thuyết xung đột* là các cá nhân và các nhóm trong xã hội sẽ làm việc để tối đa hóa lợi ích của chính họ.

Nguyên nhân mâu thuẫn có thể từ những vấn đề khác nhau nhất trong đời sống, chẳng hạn xung đột về vật chất, các giá trị và phương châm sống, về quyền lực, về những khác biệt địa vị- vai trò trong cơ cấu xã hội, về những khác biệt cá nhân. Như vậy, xung đột bao trùm lên tất cả mọi phạm vi hoạt động sống con người, toàn bộ mọi quan hệ xã hội, sự tương tác xã hội. Xung đột thực chất là một trong số những kiểu tác

[6] https://socialworklicensemap.com/social-work-resources/theories-and-practice-models/#cognitive-behavioral

động xã hội mà chủ thể và người tham gia trong đó là các cá thể đơn lẻ, các tập đoàn, các tổ chức xã hội.

Cơ sở của những xung đột là những mâu thuẫn chủ quan-khách quan. Mâu thuẫn có thể tồn tại trong một thời gian tương đối dài và không chuyển hóa thành xung đột. Vì vậy cần nói thêm rằng, cơ sở của những xung đột chỉ là những mâu thuẫn mà nguyên nhân của chúng là sự bất tương đồng về lợi ích, nhu cầu và giá trị. Những mâu thuẫn như vậy thông thường chuyển thành cuộc đấu tranh công khai giữa các bên, thành đối đầu trực tiếp. Trong công tác xã hội cần xem xét vấn đề mâu thuẫn của các đối tượng bắt đầu từ điều gì, mức độ mâu thuẫn ra sao để tìm cách can thiệp, giải quyết.

*Lý thuyết hệ thống gia đình (Family Systems Theory):* Lý thuyết hệ thống gia đình được phát triển vào giữa những năm 1950, trong khi bác sĩ tâm thần người Mỹ Murray Bowen đang làm việc tại Viện Sức khỏe Tâm thần Quốc gia. Dựa trên kiến thức của mình về mô hình gia đình và lý thuyết hệ thống, Bowen tin rằng tính cách, cảm xúc và hành vi của những cá nhân trưởng thành có thể được bắt nguồn từ các tương tác trong gia đình của họ. Ông khẳng, gia đình là một đơn vị tình cảm và do đó có thể đóng một vai trò hình thành trong sự phát triển, do vậy, khi một thân chủ có vấn đề thì cần tìm hiểu vấn đề gia đình để tương tác, trị liệu gia đình.

*Chủ nghĩa hành vi và lý thuyết hành vi (Behaviorism and Behavioral Theory)*

Theo chủ nghĩa hành vi, tất cả các hành vi được thu nhận thông qua điều kiện hóa. Bằng cách thêm vào một kích thích có điều kiện trước một kích thích không điều kiện dẫn đến một phản ứng không điều kiện, kích thích có điều kiện sẽ dẫn đến một phản ứng có điều kiện mới. Trong thí nghiệm nổi tiếng của mình, nhà tâm lý học người Nga Ivan Pavlov đã thực nghiệm trên chó, chó tiết nước bọt khi phát ra âm thanh của máy đếm nhịp. Bằng cách liên tục đưa vào máy đếm nhịp trước giờ cho ăn , ông nhận thấy rằng chỉ riêng âm thanh sẽ dẫn đến tiết nước bọt - dự đoán thời gian cho ăn.Tương tự như vậy, con người có thể được điều kiện để phản ứng với các kích thích cụ thể. Ví dụ, một đứa trẻ có thể làm việc chăm chỉ hơn ở trường nếu chúng được hứa thưởng khi nhận được điểm cao.

*Lý thuyết học tập xã hội (Social Learning Theory)*

Lý thuyết học tập xã hội được phát triển bởi nhà tâm lý học Albert Bandura có ảnh hưởng của Đại học Stanford. Năm 1961, Bandura tiến hành thí nghiệm được biết đến rộng rãi nhất của mình: nghiên cứu búp bê Bobo. Trong thí nghiệm này, trẻ em xem một người lớn hét vào mặt và đánh một con búp bê Bobo trên tivi.

Cuối cùng ngày hôm đó, bọn trẻ được để chơi trong căn phòng có chứa một con búp bê Bobo - và những người đã xem bộ phim có nhiều khả năng sẽ hành hạ con búp bê, bắt chước hành vi mà chúng đã tiếp xúc trước đó. Kết quả là, lý thuyết học tập xã hội đặt ra rằng việc học tập xảy ra thông qua quan sát và bắt chước.

*Mô hình giải quyết vấn đề (Problem Solving Model)*

Được đề xuất bởi Helen Harris Perlman trong cuốn sách Phân tầng xã hội: Quá trình giải quyết vấn đề, mô hình giải quyết vấn đề. Theo The University of Trường Quản trị Dịch vụ Xã hội Chicago. Sử dụng mô hình này, nhân viên xã hội được tuyển dụng để giải quyết một mối quan tâm của khách hàng cần được giải quyết, vào bất kỳ thời điểm nào. Điều này cho phép việc trị liệu cho khách hàng dễ quản lý hơn.

*Mô hình can thiệp khủng hoảng (Crisis Intervention Model)*

Can thiệp khủng hoảng bao gồm bảy giai đoạn: đánh giá mức độ an toàn và khả năng gây ảnh hưởng đến người khác nguy hiểm nhất, xây dựng mối quan hệ, xác định vấn đề, giải quyết cảm xúc, đưa ra các giải pháp thay thế, phát triển kế hoạch hành động và theo dõi. Mô hình thực hành công tác xã hội này được sử dụng khi ai đó đang trải qua một cuộc khủng hoảng cấp tính - và thường được sử dụng với những khách hàng đang có ý định tự tử.

*Thực hành lấy nhiệm vụ làm trung tâm (Task-Centered Practice)*

Bắt đầu từ Trường Quản trị Dịch vụ Xã hội của Đại học Chicago, thực hành lấy nhiệm vụ làm trung tâm là một quy trình bốn bước đào tạo các nhân viên xã hội làm việc với khách hàng trong việc thiết lập các mục tiêu cụ thể và có thể đạt được dựa trên mối quan tâm của họ đối với liệu pháp. Thông qua mô hình này, nhân viên xã hội trao quyền cho khách hàng trong việc điều khiển liệu pháp của họ bằng cách hỏi họ muốn làm gì nhất để giải quyết các vấn đề của họ.

*Liệu pháp Tập trung vào Giải pháp (Solution-Focused Therapy)*

Liệu pháp tập trung vào giải pháp đã được phát triển không cần thiết, như một lý thuyết ngắn gọn, trong một cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú nội thành bởi Steve de Shazer, Insoo Kim Berg và các đồng nghiệp của họ. Cách tiếp cận này tập trung vào việc tìm kiếm các giải pháp trong quá khứ, cho hiện tại - với hy vọng đạt được giải quyết vấn đề nhanh hơn. Nhân viên xã hội có thể sử dụng lý thuyết này khi tập trung nhiều hơn vào hiện tại và tương lai, hỏi những câu hỏi như "Bạn sẽ làm gì vào cuối tuần này để hỗ trợ các mục tiêu trị liệu của bạn?"...

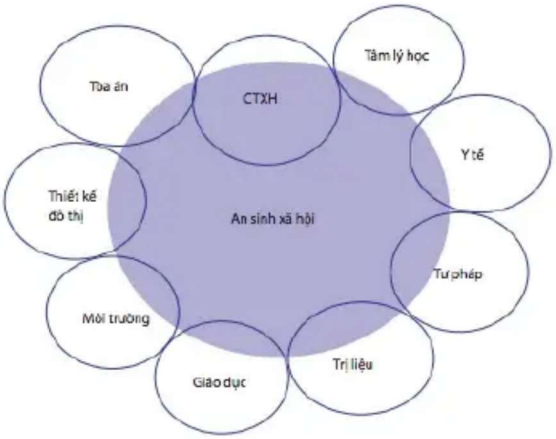
## 1.8. Mối quan hệ giữa công tác xã hội với các khoa học khác

### *1.8.1. Công tác xã hội với phúc lợi xã hội*

Phúc lợi xã hội bao hàm Công tác xã hội. Hầu như tất cả các nhân viên công tác xã hội làm việc trong lĩnh vực phúc lợi xã hội. Cả hai khái niệm chủ yếu được liên hệ với nhau ở cấp độ thực hành. Tuy nhiên, có nhiều cá nhân có nghề nghiệp khác làm việc trong lĩnh vực phúc lợi xã hội. Những nhà chuyên nghiệp cung cấp các dịch vụ phúc lợi xã hội bao gồm các luật sư (ví dụ cung cấp các dịch vụ pháp lý cho người nghèo); các nhà quy hoạch đô thị trong các cơ sở xây dựng kế hoạch xã hội; các bác sỹ trong các cơ sở y tế công cộng; các giáo viên trong các trung tâm, cơ sở xã hội trợ giúp những người có vấn đề về tâm lý, các nhà tâm lý, các y tá và các nhà trị liệu trong các bệnh viện tâm thần; các nhà chuyên gia về tâm thần học trong các trung tâm chăm sóc sức khỏe tâm thần.

Phúc lợi xã hội liên quan các lĩnh vực khác như gia đình, giáo dục, tôn giáo, chính trị. Một trong các chức năng của gia đình là sinh sản và chăm sóc con cái. Phúc lợi xã hội hỗ trợ các gia đình bằng việc cung cấp các dịch vụ như tham vấn, chăm sóc ban ngày, chăm sóc con nuôi, nhận làm con nuôi. Một số khóa học có cả khía cạnh giáo dục và khía cạnh phúc lợi xã hội; ví dụ khóa học về khoa học xã hội và tự nhiên cung cấp các kinh nghiệm hòa nhập xã hội và là quan trọng đối với sự phát triển về xã hội của lớp trẻ.

Tôn giáo cũng đã từ lâu quan tâm đến chất lượng sống của con người và đã cung cấp các dịch vụ phúc lợi xã hội như tham vấn, hỗ trợ tài chính, chăm sóc ban ngày và nghỉ ngơi giải trí.




**Sơ đồ 1.4: Sự tham gia của các nhà chuyên môn ở lĩnh vực ngành nghề khác nhau vào hệ thống an sinh xã hội** (Chalse Zastow, 1990)

*1.8.2. Công tác xã hội và hoạt động từ thiện*

Công tác xã hội và từ thiện có mối quan hệ mật thiết với nhau. Công tác xã hội và hoạt động từ thiện đều hướng tới trợ giúp con người giải quyết vấn đề. Công tác xã hội và hoạt động từ thiện đều là những hoạt động nhân đạo với mục đích giúp những người trong hoàn cảnh khó khăn có cơ hội vươn lên và hoà nhập cộng đồng. Cũng chính vì đặc điểm này nên từ lâu người ta thường nghĩ Công tác xã hội là những hoạt động xã hội mang tính từ thiện. Song như đã phân tích ở trên, Công tác xã hội không phải là hoạt động từ thiện mà đó là một nghề, một hoạt động mang tính chuyên nghiệp. Chỉ những người qua đào tạo mới có khả năng thực hiện các nhiệm vụ của Công tác xã hội có hiệu quả.

Mặc dù nguồn gốc của hoạt động trợ giúp trong Công tác xã hội xuất phát từ các hoạt động từ thiện. Những tổ chức từ thiện ở nhiều nước đặc biệt là ở Mỹ và Anh vào những thời kỳ thế kỷ XVI-XVII đều được xem là cái nôi của hoạt động Công tác xã hội chuyên nghiệp ngày nay. Nhiều hoạt động ban đầu của Công tác xã hội vào giai đoạn 1850 - 1865, các nhà lãnh đạo của các Uỷ ban như Uỷ ban từ thiện quốc gia, Uỷ ban từ thiện cộng đồng đã vận dụng các triết lý khoa học được xem như "khoa học từ thiện" để quản lý và tổ chức hoạt động trợ giúp vào thời kỳ đó.

Tuy nhiên giữa Công tác xã hội và hoạt động từ thiện có sự khác biệt ở một số khía cạnh về mục đích, về phương pháp về tính chất mối quan hệ giữa người trợ giúp và thân chủ, về yêu cầu chuyên môn của người thực thi nhiệm vụ trợ giúp cũng như kết quả của sự giúp đỡ.

**Bảng 1.1. Sự giống và khác nhau giữa công tác xã hội và hoạt động từ thiện**

| **GIỐNG NHAU** | | |
|---|---|---|
| Hai hoạt động cùng có những khía cạnh giống nhau đó là xuất phát từ lòng nhân đạo, lòng thương người và cùng giúp những người trong hoàn những cảnh đặc biệt khó khăn. | | |
| **KHÁC NHAU** | | |
| | ***Công tác xã hội*** | ***Hoạt động từ thiện*** |
| **Về động cơ** | - Xuất phát từ quan niệm cho rằng đây là một nghề phi lợi nhuận nên ở đây đối tượng và lợi ích của họ chính là mối quan tâm hàng đầu duy nhất | - Xuất phát từ cá nhân, từ nhu cầu tâm lý muốn tự khẳng định, bù đắp, muốn tạo uy tín,<br>- Tôn giáo (để đức cho con, cứu rỗi linh hồn...) |

| | | |
|---|---|---|
| | | - Cá nhân: thỏa mãn nhu cầu tâm lý (tự khẳng định, tự bù đắp...)<br>- Tạo uy tín cho tập thể, cho cá nhân.<br>- Che dấu ý đồ riêng tư |
| **Về mục đích** | Giúp đối tượng có vấn đề phát huy tiềm năng của chính họ để họ tự vươn lên. Ở đây, vấn đề của đối tượng sẽ được giải quyết tận gốc và toàn diện. | Phân phối viện trợ của một cá nhân hay tổ chức nào đó, đấy là một hoạt động thường để giải quyết những vấn đề mang tính cấp bách. |
| **Về phương pháp** | Dựa vào những kiến thức, kĩ năng, kinh nghiệm đã học được từ trường lớp và từ thực tiễn, mà nhân viên công tác xã hội thực thi để giúp đỡ đối tượng. | Vận động sự đóng góp của người khác<br>- Phân phối vật chất quyên góp được hay hàng hóa viện trợ đến đối tượng<br>- Mang hình thức ban phát |
| **Về mối quan hệ** | - Là mối quan hệ nghề nghiệp<br>- Mang tính chất bình đẳng. tôn trọng lẫn nhau | - Nhất thời, có khi không có mối quan hệ nào.<br>- Từ trên xuống<br>- Thái độ ban ơn, kẻ cả |
| a- Người giúp đỡ | Tìm hiểu nhu cầu, tôn trọng sự tự quyết của đối tượng | - Chủ động<br>- Quyết định<br>- Áp đặt<br>- Làm thay |
| b- Người được giúp đỡ | - Chủ động tham gia giải quyết vấn đề của chính mình. | Thụ động |
| **Về kết quả** | Vấn đề cốt lõi được giải quyết. | Nhu cầu chính vẫn chưa giải quyết được, thậm chí đối tượng còn mang tính ỷ lại, chờ đợi. |

*1.8.3. Công tác xã hội với Tâm lý học*

Tâm lý học là ngành khoa học nghiên cứu các trạng thái ý thức, động cơ, tinh thần của con người, nghiên cứu bản chất của các hiện tượng tâm lý người, nghiên cứu các quy luật hình thành và phát triển của các quá trình tâm lý. Đồng thời cũng nghiên cứu các thuộc tính, các đặc điểm tâm lý, tình cảm, nhận thức và ý chí của con người.

Tâm lý học cung cấp các lý thuyết tâm lý giúp cho công tác xã hội nắm được các quy luật chi phối, ảnh hưởng tới con người và các hoạt động của con người. Cung cấp những quy luật hình thành nên ý chí, tình cảm của con người. Từ đó giúp công tác xã hội nắm được những kiến thức về tâm lý của từng lứa tuổi, từng nhóm đối tượng để tiếp cận và nhận diện về thân chủ.

Công tác xã hội vận dụng các học thuyết tâm lý, đặc điểm tâm lý của cá nhân, nhóm để can thiệp vào vấn đề của thân chủ. Đồng thời, nghiên cứu đặc điểm tâm lý của con người qua các trường hợp, từ đó cung cấp các dấu hiệu, kiến thức tâm lý bổ sung cho hệ thống lý thuyết của tâm lý học.

***1.8.4. Công tác xã hội với Xã hội học***

Xã hội học nghiên cứu các quy luật phát sinh biến đổi và phát triển các mối quan hệ giữa con người và con người, con người với xã hội.

Công tác xã hội vận dụng các lý thuyết tiếp cận, các nghiên cứu, các cuộc điều tra xã hội học để phân tích trên cơ sở khoa học các sự kiện, hiện tượng, vấn đề nảy sinh tác động đến con người nhằm đưa ra các giải pháp, các dịch vụ xã hội cải thiện các mối quan hệ giữa con người với con người, con người và môi trường xã hội. Công tác xã hội được coi là mảng thực hành của xã hội học, là yếu tố mang tính thực tiễn của xã hội học

Xã hội học giúp cho những người làm công tác xã hội định hướng sự hoạt động xã hội, môi trường xã hội, tầng lớp - chủ thể cần được bảo vệ về mặt xã hội.

***1.8.5. Công tác xã hội với Triết học***

Triết học là khoa học nghiên cứu các quy luật chung nhất, phổ biến nhất về tự nhiên, xã hội và tư duy con người.

Triết học cung cấp cho Công tác xã hội với 3 vấn đề sau:

Cung cấp phương pháp luận khoa học

Cung cấp nền tảng triết lý cho công tác xã hội

Cung cấp thế giới quan, nhân sinh quan khoa học cho công tác xã hội khi nhìn nhận vấn đề của các thân chủ.

Công tác xã hội dựa vào đó để xây dựng các hệ thống giá trị cho ngành công tác xã hội, giúp hình thành các quy điều đạo đức về công tác xã hội. Và công tác xã hội sẽ kiểm nghiệm tính đúng đắn, giá trị khoa học của triết học.

*1.8.6. Công tác xã hội với Chính sách xã hội*

Trong quan hệ với chính sách xã hội và công tác xã hội mà cụ thể là thông qua nhân viên công tác xã hội, tham gia vào quá trình nghiên cứu, hoạch định cũng như thực thi chính sách xã hội. Họ có nhiệm vụ triển khai và cung cấp dịch vụ trợ giúp trên cơ sở các chính sách xã hội hiện có. Nhân viên công tác xã hội là người trực tiếp làm việc với đối tượng, kết nối với các chính sách cụ thể để giúp thân chủ có thêm nguồn lực cần thiết trong việc giải quyết vấn đề của mình. Như vậy, có thể nói công tác xã hội góp phần quan trọng và sự thành công của một chính sách xã hội cụ thể, giúp chính sách xã hội đến được với đối tượng và phát huy tác dụng cao nhất.

Ngoài ra, nhân viên công tác xã hội còn tham gia vào quá trình đánh giá quá trình thực thi chính sách xã hội, tính phù hợp của chính sách xã hội. Bởi vì, họ là người trực tiếp làm việc với đối tượng, là người có khả năng bắm bắt được thông tin phản hồi chính xác và đầy đủ nhất về quá trình chính sách đi vào cuộc sống. Những thông tin này là nguồn dữ liệu quan trọng để tư vấn cho các cơ quan chức năng quản lý và thực thi chính sách xã hội, để quá trình điều chỉnh chính sách xã hội có hiệu quả nhất.

Về phần mình, chính sách xã hội là cơ sở, căn cứ pháp lý, là nguồn lực mà công tác xã hội sử dụng nhằm phục vụ mục đích trợ giúp đối tượng. Chính sách xã hội luôn đi kèm với những giải pháp cụ thể về nhân lực, kinh phí, chương trình, dự án xã hội… Đây là những điều kiện pháp lý, vật chất cần thiết để công tác xã hội kết nối, vận dụng trong giải quyết vấn đề của thân chủ hay phát triển cộng đồng.

## CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 1

1. Trình bày quá trình hình thành công tác xã hội ở các nước trên thế giới.
2. Trình bày những hiểu biết về quá trình hình thành công tác xã hội ở Việt Nam.
3. Phân tích các chức năng của công tác xã hội.
4. Trình bày mục đích và nhiệm vụ của công tác xã hội.
5. Phân biệt công tác xã hội với hoạt động từ thiện.

6. Trình bày mối quan hệ của công tác xã hội với các lĩnh vực khác.

7. Trình bày các phương pháp trong công tác xã hội.

8. So sánh giữa ba phương pháp thực hành của công tác xã hội: Công tác xã hội cá nhân, công tác xã hội nhóm, và phát triển cộng đồng.

**Tài liệu tham khảo**

1. Bùi Thị Xuân Mai (2010). *Nhập môn công tác xã hội*, NXB Lao động-XH, Hà Nội.

2. Nguyễn Hồi Loan, Nguyễn Thị Kim Hoa (2015*). Giáo trình Công tác xã hội đại cương*, NXB ĐHQG Hà Nội.

3. Mai Thị Kim Thanh (2011). *Giáo trình nhập môn công tác xã hội*, NXB Giáo dục

4. Nguyễn Thị Oanh (1992). *Công tác xã hội*, NXB Giáo dục.

5. Trần Đình Tuấn (2010). *Công tác xã hội - Lý thuyết và thực hành,* NXB ĐHQG Hà Nội.

6. Bùi Thị Xuân Mai chủ biên(2016), *Tài liệu hướng dẫn thực hành* (dành cho cán bộ xã hội cấp cơ sở), Unicef

# CHƯƠNG 2: CÔNG TÁC XÃ HỘI LÀ MỘT NGHỀ CHUYÊN MÔN

## 2.1. Khái niệm nghề công tác xã hội

Một lĩnh vực hoạt động chỉ được coi là một nghề khi nó có vai trò trong xã hội, có nền tảng khoa học, cung cấp dịch vụ cho xã hội, có các loại hình đào tạo và có nguyên tắc, tôn chỉ nghề nghiệp và được xã hội thừa nhận. Công tác xã hội có những yếu tố của một nghề trong xã hội vì:

*Một, công tác xã hội là một nghề*, một hoạt động chuyên môn, một khoa học thực hiện nhiệm vụ, chức năng xã hội giao phó và được xã hội thừa nhận.

Công tác xã hội được xem là một lĩnh vực hoạt động nhằm giúp đỡ cá nhân, nhóm và cộng đồng gặp khó khăn để họ có thể thực hiện tốt các chức năng xã hội. Công tác xã hội triển khai các hoạt động cung cấp dịch vụ cho con người, một mặt giúp đỡ những người gặp khó khăn, nâng cao năng lực, khả năng ứng phó và giải quyết các vấn đề khó khăn của họ. Mặt khác, hoạt động công tác xã hội giúp những người gặp khó khăn tiếp cận các nguồn lực xã hội để đáp ứng các nhu cầu của cá nhân, ngăn ngừa các vấn đề xã hội có thể xảy ra.

Công tác xã hội hướng tới sự "thay đổi" tích cực về mặt xã hội nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho tất cả mọi người, đặc biệt là những người dễ bị tổn thương trên cơ sở thúc đẩy sự biến đổi xã hội, tăng cường các mối tương tác, sự liên kết giữa các thành viên trong xã hội, tạo ra sự phát triển hài hòa giữa cá nhân với nhau, giữa cá nhân với xã hội nhằm đảm bảo công bằng xã hội.

*Hai, có mã nghề, chức danh, thang bậc lương*; có tính chuyên nghiệp quốc tế cao.

Hoạt động công tác xã hội được thừa nhận tại nhiều quốc gia, đây được xem là lĩnh vực ngành nghề đảm bảo an sinh cho cá nhân và cho toàn xã hội, một nghề chuyên nghiệp, có vị trí độc lập và đồng thời có mối liên hệ với nhiều nghề nghiệp khác. Tính chuyên nghiệp của nghề công tác xã hội được thể hiện ở hệ thống tổ chức, quản lý nghề nghiệp, lĩnh vực hoạt động, mã nghề, chức danh và thang bảng lương dành cho nhân viên công tác xã hội.

Ở Việt Nam, công tác xã hội là một nghề được Nhà nước chính thức công nhận mã nghề theo Thông tư số 08/2010/TT-BNV ngày 25/08/2010 của Bộ Nội vụ về Ban hành chức danh, mã số ngạch viên chức công tác xã hội.

*Ba, các chính sách, chương trình, dịch vụ* công tác xã hội được triển khai bởi một bộ máy tổ chức theo hệ thống từ Trung ương đến địa phương cùng với sự tham gia của các ngành giáo dục, y tế, toà án… theo một hệ thống tổ chức dọc và liên ngành.

Hầu hết các quốc gia đều có hệ thống cơ quan quản lý chính sách cũng như cung cấp dịch vụ xã hội theo ngành dọc từ trung ương đến địa phương.

Ở Việt Nam, Bộ Lao động – Thương binh & Xã hội là cơ quan trung ương, dưới đó là các đơn vị thuộc cấp tỉnh/ thành phố, cấp quận/ huyện... như Sở Lao động – Thương binh & Xã hội, Phòng Lao động – Thương binh & Xã hội. Đồng thời có các cơ quan, trung tâm cung cấp dịch vụ xã hội ở cộng đồng, các tổ chức xã hội tư nhân/ quốc tế tham gia cung cấp dịch vụ trợ giúp. Bên cạnh đó, có hệ thống các ngành khác như y tế, giáo dục, tư pháp để công tác xã hội kết nối thực hiện các nhiệm vụ đã đề ra.

*Bốn, công tác xã hội được thực hiện* trên một nền tảng hệ thống giá trị, nguyên tắc, yêu cầu đạo đức nghề nghiệp và được pháp luật quy định rõ ràng.

Công tác xã hội là hoạt động phi lợi nhuận, lấy con người làm trọng tâm nên mọi hành vi của nhân viên xã hội được quy định bởi các nguyên tắc vì con người và vì nền an sinh xã hội.

*Năm, công tác xã hội là một khoa học* bao gồm hệ thống kiến thức lý thuyết và hệ thống kỹ năng thực hành.

Công tác xã hội bao gồm hệ thống kiến thức chuyên môn, các kiến thức cơ sở của các ngành như xã hội học, tâm lý học, chính trị học... Và hệ thống các kỹ năng thực hành chuyên nghiệp cùng với hệ thống các kỹ năng, kỹ thuật trong từng phương pháp.

*Sáu, công tác xã hội được đào tạo* ở nhiều cấp bậc, trình độ.

Công tác xã hội là một nghề và đòi hỏi cần được đào tạo chuyên nghiệp. Nhiều quốc gia, nhân viên công tác xã hội chỉ được hành nghề sau khi đã tốt nghiệp đại học trở lên và chứng chỉ hành nghề. Hiện nay, công tác xã hội đã được đào tạo ở những trình độ khác nhau từ bậc sơ cấp, trung cấp, cao đẳng, đại học, sau đại học (thạc sĩ, tiến sĩ) trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng.

### 2.2. Triết lý nghề công tác xã hội

Theo Thelma Lee-Mendoza (2008), triết lý về công tác xã hội có nguồn gốc từ xã hội. Công tác xã hội dựa trên niềm tin rằng mọi người đều có giá trị và nhân phẩm. Mọi cá nhân đều có giá trị bởi vì họ có khả năng phân tích và chọn lựa, và họ là con

người với những đặc điểm, nhu cầu của một cá thể riêng biệtCông tác xã hội là hoạt động nhân đạo bởi vậy nghề công tác xã hội lấy con người là nền tảng cho mục tiêu hoạt động nghề nghiệp của nó. Nếu như hoạt động kinh doanh lấy lợi nhuận là nền tảng thì hoạt động công tác xã hội lấy lợi ích con người là trung tâm. Con người là mối quan tâm hàng đầu của hoạt động công tác xã hội. Đây chính là quan điểm triết lý hoạt động của công tác xã hội.

Đối tượng phục vụ của công tác xã hội là con người. Một trong những giá trị đặc trưng của công tác xã hội là công bằng xã hội. Muốn thực sự giúp đỡ con người, đảm bảo công bằng xã hội, cần xuất phát từ quan điểm nhìn nhận con người một cách đúng đắn. Dưới đây là những quan điểm triết lý của nghề công tác xã hội về con người:

*- Con người là mối quan tâm hàng đầu của xã hội*

*- Giữa cá nhân và xã hội có sự phụ thuộc tương hỗ*

*- Cá nhân và xã hội phải có trách nhiệm với nhau*

*- Mỗi người cần được phát huy tiềm năng của mình và thực hiện nhiệm vụ của mình đối với xã hội thông qua sự tích cực tham gia*

*- Xã hội có trách nhiệm tạo điều kiện để cá nhân khắc phụ trở ngại, phát huy tiềm năng* bởi chính những trở ngại đó làm mất cân bằng trong quan hệ cá nhân và môi trường xã hội.

Theo tác giả Nguyễn Thị Oanh (1992), Nền tảng triết lý của công tác xã hội thể hiện sự liên hệ giữa cá nhân và xã hội. Nó phù hợp với tư tưởng Hồ Chí Minh và quan điểm của Đảng, Nhà nước Việt Nam qua nhiều thời kỳ. Học thuyết Mác - Lênin khẳng định, con người vừa là thực thể tự nhiên, vừa là thực thể xã hội, con người vừa là sản phẩm của xã hội vừa là chủ thể của lịch sử. Con người không chỉ là tổng hoà của các mối quan hệ xã hội mà còn có mối liên hệ chặt chẽ với tự nhiên, con người có những nhu cầu vật chất và tinh thần và họ cần được đáp ứng những nhu cầu đó. Tuy nhiên con người cũng cần có trách nhiệm với xã hội để đảm bảo một xã hội hài hoà và phát triển. Trong xã hội đó cần có sự tương tác hài hoà giữa con người với xã hội, giữa con người với môi trường bao gồm cả môi trường tự nhiên và môi trường xã hội, cụ thể là các thiết chế xã hội, Nhà nước và pháp luật.

Nói đến hạnh phúc con người, trước hết phải quan tâm đến hạnh phúc của từng người, từng gia đình. Chỉ khi nào cá nhân hạnh phúc, gia đình bình yên thì nền tảng của xã hội mới được bền vững. Một xã hội hài hoà gia đình sẽ ổn định, nghèo đói sẽ

bớt đi, hiện tượng trẻ em lang thang hay tệ nạn xã hội cũng sẽ giảm xuống. Nhưng hạnh phúc cá nhân chỉ thực sự có được khi tồn tại sự hoà hợp, công bằng trong cộng đồng của từng quốc gia, hay của mỗi địa phương và từng người không chỉ lo cho riêng mình mà có trách nhiệm với người khác, với xã hội trên tinh thần vì mọi người, mọi người vì mình.

Trong sự nghiệp giải phóng dân tộc, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc, Đảng ta luôn luôn trung thành với chủ nghĩa Mác- Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh. Với tư tưởng lấy dân làm gốc, Đảng ta đã xác định con người ở vị trí trung tâm trong sự nghiệp cách mạng. Chăm lo cho hạnh phúc con người hay nhân tố con người vì mục tiêu dân giàu nước mạnh, xã hội công bằng, văn minh, dân chủ là một chủ trương đúng đắn, hợp lòng dân. Quan điểm này cũng phản ánh bản chất và phương châm của công tác xã hội chuyên nghiệp.

**2.3. Giá trị nghề công tác xã hội**

Trong một lĩnh vực nào đó hay về một vấn đề nào đó thường tồn tại các giá trị xã hội còn được gọi là quan điểm xã hội (xin gọi chung là giá trị), giá trị nghề nghiệp và giá trị cá nhân Những giá trị này luôn luôn chịu sự chi phối của yếu tố môi trường như ý thức hệ chính trị, nền kinh tế, nền văn hoá và đặc điểm tâm lý xã hội của mỗi nhóm người tại nước đó hay địa phương đó.

Các giá trị trên có mối quan hệ mật thiết và chịu ảnh hưởng tác động qua lại lẫn nhau. Giá trị ngành nghề không tách khỏi giá trị xã hội mà nó còn chịu sự chi phối của các giá trị chuẩn mực của xã hội. Xã hội đưa ra những điểm tựa như các văn bản công nhận tư cách pháp lý, các hỗ trợ về chính sách và tài chính cho các hoạt động chức năng của ngành. Giá trị của ngành lại tạo ảnh hưởng tới cách nhìn nhận, thái độ và hành vi của mỗi cá nhân trong ngành đó. Theo G. Egan (1994) giá trị không chỉ là những quan niệm mà nó còn là hệ thống tiêu chí và ảnh hưởng tới sự ra quyết định của con người. Do vậy, giá trị nghề nghiệp sẽ ảnh hưởng tới việc người trợ giúp sẽ thực thi nhiệm vụ của mình như thế nào.

Trước một hiện tượng, sự việc, hay vấn đề nào đó mỗi cá nhân đều có những quan điểm, giá trị riêng. Vì mỗi cá nhân có cá tính khác biệt nên quan điểm/giá trị của mỗi người cũng có những dạng khác nhau. Các loại quan điểm/giá trị này có khi đồng nhất, song cũng có khi đối lập nhau. Điều quan trọng với tư cách là một cá nhân nhân

viên công tác xã hội cần nhận biết rõ quan điểm/giá trị của mình, nhất là khi làm việc với đối tượng.

Cũng với hiện tượng, sự việc, hay vấn đề nào đó xã hội lại có cách nhìn nhận khác biệt. Giá trị này được quy định bởi ý kiến của đa số người dân trong xã hội đó cũng như chuẩn mực đạo đức, truyền thống văn hoá.

Mỗi ngành nghề cũng có những quan điểm hoạt động đặc thù xác định mục đích, ý nghĩa và phương hướng của ngành đó. Các quan điểm này đóng vai trò định hướng cho các hoạt động của nhân viên trong ngành để đảm bảo tính hợp lý, đúng đắn của ngành. Ở đây quan điểm, giá trị nghề nghiệp của ngành công tác xã hội là những quan điểm về con người, về mục đích cho sự an sinh của họ, và những biện pháp đi đến mục đích đó. Ngành công tác xã hội cũng có những giá trị riêng của mình. Giá trị này được xác định bởi triết lý nghề nghiệp công tác xã hội. Hành vi trộm cắp của một trẻ em 16 tuổi có thể được xem như là một vấn đề không thể chấp nhận được với một cá nhân nào đó. Xã hội cũng xem đó là hành vi vi phạm pháp luật. Nhưng trong quan điểm nghề nghiệp của công tác xã hội, thiếu niên này được xem như đứa trẻ đang cần được trợ giúp.

Dưới nhãn quan của công tác xã hội mọi người trong xã hội, bất luận là ai, có giới tính gì, tôn giáo nào, thành phần kinh tế ra sao, học vấn thế nào đều bình đẳng, khi lâm nguy và không tự giải quyết được họ có thể nhờ tới sự giúp đỡ từ cơ quan an sinh xã hội để vượt qua những khó khăn đang gặp phải. Con người cần được quan tâm và giúp đỡ. Mọi hoạt động của công tác xã hội là hướng tới giúp con người đáp ứng nhu cầu để tồn tại và phát triển. Mọi người đều có quyền như nhau, quyền được sống, được phát triển, quyền được tiếp cận những nguồn lực trong xã hội. Để cho con người cần có điều kiện để tồn tại và phát triển, do vậy xã hội cần tạo điều kiện để họ có thể tiếp cận được những nguồn lực đảm bảo chọ sự sống còn và tăng trưởng của họ. Họ có quyền tự quyết cho cuộc sống riêng của họ. Cá nhân có quyền được tham gia, được tự quyết và hành động theo mong muốn khi những quyết định đó không làm ảnh hưởng tới an sinh của bản thân họ hay người khác. Họ cần được tôn trọng, tham gia và tự quyết. Mỗi người đều có giá trị và nhân phẩm, tính cách riêng. Những giá trị cá nhân và nhân phẩm của con người cần được tôn trọng. Xã hội cần được tôn trọng sự khác biệt đó ở mỗi người. Đó là những quan điểm nghề nghiệp trong công tác xã hội.

Sau đây là một số quan điểm giá trị trong nghề công tác xã hội đã được áp dụng ở một số nước, cụ thể là ở Mỹ:

Theo Hepworth & Larsen (1987) cho rằng giá trị của nghề công tác xã hội là

- Để ứng phó với những khó khăn và trở ngại của cuộc sống, cũng như phát huy tiềm năng của mỗi người, con người cần có những hỗ trợ cần thiết.

- Mỗi người đều có nét khác biệt, vì vậy trong khi làm việc cần có sự tôn trọng tính cách mỗi người.

- Mọi người đều có quyền tự do, miễn sao sự tự do đó không xâm phạm quyền của những người khác; Vì vậy, khi làm việc cần khích lệ tính tự chủ, tự quyết ở mỗi người (khả năng tự thân vận động).

- Cả cá nhân và xã hội cần có hiểu rõ, thống nhất các quan điểm trên và có trách nhiệm qua lại lẫn nhau. Xã hội cần tạo cơ hội và điều kiện thuận lợi cho mọi công dân được tham gia và đóng góp. Mọi công dân cũng phải có trách nhiệm tham gia và đóng góp một cách tích cực trở lại trong quá trình thực hiện.

Theo DuBois, Brenda and Miley, Karla Krogsrud (2005): Các giá trị của công tác xã hội tập trung vào ba lĩnh vực chung: các giá trị về con người, các giá trị về công tác xã hội trong mối quan hệ với xã hội, và các giá trị về ứng xử chuyên môn.

*Các giá **trị về con người***

Những giá trị chung của nghề nghiệp phản ánh các ý tưởng cơ bản của các nhân viên công tác xã hội về bản chất của nhân loại và bản chất của sự thay đổi – "các giá trị cốt lõi của dịch vụ, công bằng xã hội, phẩm giá và giá trị của con người, tầm quan trọng của các mối quan hệ, tính nguyên vẹn và năng lực của con người". Đánh giá phẩm giá và giá trị của tất cả mọi người bất kể ở giai đoạn nào trong cuộc đời, di sản văn hóa, lối sống và những sự tín ngưỡng của họ là điều cần thiết khi thực hiện công tác xã hội. Các nhân viên công tác xã hội ủng hộ các quyền tiếp cận các dịch vụ và tham gia đưa ra quyết định của các thân chủ. Họ kết hợp các nguyên tắc tự quyết định, không phán xét, đảm bảo tính bí mật trong khi làm việc với các thân chủ.

*Các giá **trị về công tác xã hội trong mối quan hệ với xã hội***

Các nhân viên công tác xã hội hoạt động vì công bằng xã hội. Các nhân viên công tác xã hội đấu tranh với sự không công bằng và bất công xã hội. Họ phải cam kết thực hiện nghề nghiệp để làm cho cuộc sống trong xã hội nhân đạo hơn và đáp được

nhiều hơn nhu cầu của con người. Nâng cao các chương trình xã hội và cải tiến các chính sách xã hội phản ánh hoạt động của nhân viên xã hội.

***Các giá trị ứng xử nghề nghiệp***

Các nhân viên công tác xã hội đánh giá sức mạnh và tiềm năng của thân chủ phát triển sự hợp tác để đưa ra các giải pháp sáng tạo. Các nhân viên công tác xã hội cũng luôn cần đánh giá chất lượng sự thực hiện nhiệm vụ của bản thân, hiệu quả hoạt động nghề nghiệp của mình. Thêm vào đó, nhân viên công tác xã hội cũng chịu trách nhiệm về những hành vi đạo đức và luôn có ý thức phát triển chuyên môn cho mình.

Hành vi của nhân viên công tác xã hội luôn bị ảnh hưởng bởi các hệ thống giá trị khác nhau. Những hệ thống này bao gồm các giá trị cá nhân, các giá trị của các nhóm mà họ tham gia vào (như nhóm tôn giáo, xã hội và văn hóa) và giá trị nghề nghiệp của mình. (Mendoza, 1999).

Nhân viên công tác xã hội cần lưu ý và cần biết mình nên hành động gì trong một số tình huống sau:

- Mâu thuẫn giữa các giá trị về cá nhân/văn hóa và công việc của nhân viên công tác xã hội ;

- Mâu thuẫn giá trị của thân chủ với các giá trị nghề nghiệp. Trong tình huống này, nhân viên công tác xã hội cần biết mình nên làm gì.

Có sự khác biệt giữa giá trị của thân chủ và giá trị nghề nghiệp: giá trị của thân chủ có sự không phù hợp với giá trị nghề nghiệp công tác xã hội và có thể gây ra sự bất lợi cho chính họ. Trong trường hợp mâu thuẫn các giá trị tích cực, giá trị nào sẽ được ưu tiên.

## 2.4. Nguyên tắc nghề công tác xã hội

Trên cơ sở nền tảng triết lý, giá trị và nguyên tắc nghề nghiệp của công tác xã hội, hiệp hội công tác xã hội đã đưa ra hệ thống các qui tắc ứng xử cho nhân viên công tác xã hội trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Những qui tắc ứng xử này đóng vai trò như kim chỉ nam cho hành động tương tác của nhân viên công tác xã hội với thân chủ trong quá trình trợ giúp. Sau đây là những nguyên tắc ứng xử của nhân viên công tác xã hội trong quá trình tiến hành hoạt động trợ giúp.

### *2.4.1. Chấp nhận thân chủ*

Khái niệm chấp nhận thân chủ là một khái niệm khá trừu tượng, nhưng có thể biến thành hành động cụ thể qua việc sử dụng các kỹ thuật. Chấp nhận đòi hỏi việc

tiếp nhận thân chủ, theo nghĩa bóng và nghĩa đen, không tính toán, không thành kiến và không đưa ra phán quyết nào về hành vi của thân chủ. Nguyên tắc chấp nhận thân chủ dựa trên nền tảng của giả định triết học mỗi cá nhân đều có giá trị bẩm sinh, bất kể địa vị xã hội hay hành vi của thân chủ. Thân chủ được chú ý và nhìn nhận là một con người dù thân chủ có thể phạm tội. Chấp nhận không có nghĩa là tha thứ cho hành vi xã hội không thể chấp nhận, nhưng là quan tâm và có thiện chí với con người phía sau hành vi.

Đối tượng phục vụ của ngành công tác xã hội là con người, đặc biệt là nhóm người dễ bị tổn thương, nhóm người có hoàn cảnh và nhu cầu cơ bản chưa được đáp ứng. Mỗi con người, dù là bình thường hay bất bình thường họ đều có nhân phẩm, có giá trị riêng và có quyền được tôn trọng, bình đẳng. Chính vì vậy trong các hoạt động trợ giúp, nhân viên công tác xã hội cần có thái độ tôn trọng phẩm giá con người và chấp nhận họ. Việc chấp nhận những hành vi, quan điểm hay giá trị của thân chủ không có nghĩa là đồng tình với những hành vi, suy nghĩ của họ. Sự tôn trọng hay chấp nhận ở đây ám chỉ sự ghi nhận sự tồn tại và không phán xét những h ành vi hay suy nghĩ của họ.

Chấp nhận thân chủ với tất cả những phẩm chất tốt hoặc xấu, điểm mạnh hay điểm yếu, không phán xét đến hành vi của thân chủ. Thái độ này có ý nghĩa rất gần với câu dạy của hầu hết các tôn giáo "*Yêu người phạm lỗi, ghét hành vi tội*". Nguyên tắc này diễn đạt thái độ thân thiên đối với thân chủ một sự rộng lượng và mong muốn giúp đỡ.

Sự thực hiện nguyên tắc này giúp cho nhân viên công tác xã hội tạo được lòng tin từ thân chủ, qua đó thúc đẩy sự hợp tác và chia sẻ của họ, đó là nền tảng cho thiết lập mối quan hệ tương tác trong quá trình giúp đỡ.

Ví dụ: Thân chủ NVC[7] vi phạm pháp luật, đang được sinh hoạt trong Trung tâm cai nghiện của Tỉnh. Thân chủ tại cơ sở tư vấn và điều trị nghiện tự nguyện huyện Phú Bình đã có "thâm niên" hơn 7 năm nghiện ma túy. Thân chủ chia sẻ: Tôi đi làm nghề bốc thăm, thu nhập nhiều ngày thì kiếm được 300-400 trăm nghìn đồng, ít thì chỉ kiếm được vài nghìn, nhưng tôi được bao nhiêu người "thiêu" hết vào ma thú. Tôi từng mua

[7] http://thainguyen.gov.vn/y-te-giao-duc/-/asset_publisher/L0n17VJXU23O/content/khuyen-khich-hinh-thuc-cai-nghien-ma-tuy-tu-nguyen/pop_up?_101_INSTANCE_L0n17VJXU23O_viewMode=print&_101_INSTANCE_L0n17VJXU23O_languageId=vi_VN

thuốc tự cai nghiện vài lần nhưng đều không thành công. Vì vậy, gia đình đã đăng ký cho tôi cai nghiện tại cơ sở tư vấn và điều trị nghiện tự nguyện huyện Phú Bình. Tại đây, bên ngoài việc sử dụng thuốc cắt cơn, thân chủ còn được tư vấn, điều trị tâm lý có ý thức không tái nghiện sau cai.

Trong trường hợp nhân viên công tác xã hội được cử đến dạy kỹ năng cho thân chủ và tổ chức các hoạt động nhóm học viên tại Trung tâm. Nhân viên công tác xã hội cần chấp nhận thân chủ, quan tâm đến những phẩm chất tốt đẹp, nhìn thấy được cơ hội làm lại cuộc đời của thân chủ, và nỗ lực dạy các bài kỹ năng sống cho thân chủ nói riêng và nhóm thân chủ trong Trung tâm nói chung; Không đánh giá, phán xét việc vì sao thân chủ vi phạm pháp luật, không chỉ trích thân chủ.

*2.4.2. Tạo điều kiện để thân chủ tham gia giải quyết vấn đề*

Nguyên tắc để thân chủ tham gia giải quyết vấn đề là một trong những nguyên tắc cơ bản trong hoạt động của nhân viên công tác xã hội. Vấn đề là của thân chủ, họ hiểu hoàn cảnh và khả năng của mình hơn ai hết nếu được sự trợ giúp. Vì vậy họ cần là người tham gia chủ yếu từ khâu đánh giá vấn đề tới ra quyết định, lựa chọn giải pháp, thực hiện giải pháp cũng như lượng giá kết quả của giải pháp đó. Việc để thân chủ tham gia vào hoạt động giải quyết vấn đề sẽ giúp cho họ học hỏi cách thức từ đó họ tăng cường khả năng đối phó với tình huống có vấn đề. Người nhân viên công tác xã hội chỉ đóng vai trò xúc tác, vai trò định hướng trong quá trình trợ giúp thân chủ thực hiện giải pháp cho vấn đề của họ mà không làm thay, làm hộ chủ yếu khích lệ họ có niềm tin để tự giải quyết vấn đề.

Ví dụ khi làm việc với thân chủ B, là học sinh lớp 5, trong trường hợp cha mẹ thân chủ chia tay nhau, nhân viên công tác xã hội cần trò chuyện với B để trẻ tham gia vào việc lựa chọn sống với ai, sẽ tiếp tục việc học tập của mình như thế nào. Nhân viên công tác xã hội không áp đặt trẻ phải ở với ba hay mẹ, không quyết định thay nhưng cần tương tác thúc đẩy trẻ quyết định.

*2.4.3. Tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ*

Mỗi cá nhân có quyền quyết định về các vấn đề thuộc về cuộc đời, những quyết định của người khác có thể tác động tới những quyết định của họ nhưng không nên áp đặt. Trong các tình huống, nhân viên công tác xã hội không quyết định, chọn lựa hay lên kế hoạch cho thân chủ, ngược lại thân chủ có thể được hướng dẫn và họ có khả năng tự quyết định về mình.

Trong một số trường hợp đặc biệt thân chủ không tự quyết định được như trường hợp trẻ còn quá nhỏ, người có rối loạn tâm thần, nhân viên công tác xã hội cần lấy ý kiến từ người giám hộ của thân chủ.Trong trường hợp quyết định của thân chủ có nguy cơ tổn hại tới tính mạng của bản thân thân chủ hay của người khác thì nhân viên công tác xã hội cũng không cần phải chấp thuận quyết định của thân chủ mà cần thông báo cho người giám hộ, người thân của thân chủ cũng như báo cho thân chủ về quy định của luật pháp.

Nguyên tắc tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ, giống như sự tự do, cũng có những giới hạn của nó, nó không mang nghĩa tuyệt đối. Quyết định của thân chủ được đặt trong một số những qui định như hậu quả của quyết định đó không được gây ảnh hưởng hay tác động tiêu cực đến người khác và bản thân thân chủ. Hơn nữa hành vi tự quyết phải nằm trong những chuẩn mực hành vi mà xã hội có thể chấp nhận. Mỗi hành vi tự quyết còn có nghĩa là thân chủ lãnh trách nhiệm thực thi quyết định đó và đón nhận hoặc chịu trách nhiệm với kết quả theo sau quyết định.

Thực hiện nguyên tắc này cũng là cách mà nhân viên công tác xã hội giúp cho thân chủ trở nên tự tin, nâng cao khả năng đưa ra quyết định đúng đắn trong cuộc sống.

Ví dụ khi làm việc với thân chủ C, là một nữ sinh viên của Trường Đại học X. Em muốn nghỉ học để đi làm việc, phụ mẹ bán hàng, nhường cơ hội đi học cho các em vì tại thời điểm này, nếu C đi học, chưa chắc ra trường đã có việc làm ngay, mà mẹ của C thì sức khoẻ yếu, không bán hàng đều đặn được; Các em của C không có tiền đi học hết cấp 2. Nhân viên công tác xã hội lắng nghe câu chuyện của C và C quyết định nghỉ học, nhân viên công tác xã hội cùng C thảo luận về những thuận lợi, khó khăn khi C nghỉ học/ hoặc tiếp tục đi học. Dù C quyết định thế nào thì nhân viên công tác xã hội cũng tôn trọng quyết định của thân chủ C; và luôn sẵn sàng cùng thân chủ tiếp tục thảo luận về vấn đề của khi nào thân chủ cần hỗ trợ.

***2.4.4. Đảm bảo tính cá nhân hóa***

Con người có những nhu cầu cơ bản giống nhau, nhưng do hoàn cảnh khác nhau, với những tính cách khác nhau và những mong muốn nguyện vọng không giống nhau do vậy với từng người có những sự riêng biệt. Trong các gia đình cũng có những đặc điểm riêng với nếp sống, truyền thống gia đình khác nhau, thể hiện ở chỗ "*mỗi cây mỗi hoa, mỗi nhà mỗi cảnh*". Đối với cộng đồng cũng có những vấn đề riêng, có nhu cầu

riêng của cộng đồng, vì đặc điểm văn hoá vùng miền, đặc điểm địa lý, kinh tế xã hội khác nhau. Việc cá biệt hoá trường hợp của thân chủ (cá nhân, gia đình hay cộng đồng) giúp nhân viên công tác xã hội đưa ra phương pháp giúp đỡ thích hợp với từng trường hợp cụ thể.

Việc đảm bảo tính khác biệt trong trợ giúp thân chủ thể hiện ở việc tìm hiểu và phát hiện những nét đặc thù của trường hợp đó, linh hoạt trong giải quyết vấn đề, không áp dụng cách giải quyết giống nhau cho các trường hợp. Giải pháp cho từng trường hợp cần được cân nhắc trên cơ sở nhu cầu, đặc điểm, khả năng và nguồn lực mà họ có.

Thực hiện nguyên tắc này trong hoạt động của mình sẽ cho phép nhân viên công tác xã hội đảm bảo lợi ích thiết thực của các nhóm thân chủ, đáp ứng đúng nhu cầu của thân chủ và rèn luyện khả năng ứng phó linh hoạt trong giải quyết vấn đề, khắc phục sự bảo thủ, quan liêu, cứng nhắc trong quá trình trợ giúp.

Ví dụ: Trong hoạt động công tác xã hội với nhóm phụ nữ đơn thân nghèo tại Tỉnh Z, để cùng tìm các cơ hội phát triển sinh kế cho họ, nhân viên công tác xã hội được lắng nghe những chia sẻ của từng phụ nữ; ở mỗi người là một câu chuyện về cuộc đời khác nhau; Nhân viên công tác xã hội cần tôn trọng và đảm bảo sự riêng biệt giữa từng thân chủ bởi mỗi người có một hoàn cảnh khác nhau, một mong ước, nguyện vọng khác nhau, để từ đó có thể có những gợi ý riêng cho họ giải quyết được vấn đề của họ.

***2.4.5. Đảm bảo tính riêng tư, kín đáo các thông tin về trường hợp của thân chủ***

Kín đáo hay giữ bí mật thông tin là một trong những nguyên tắc cơ bản không chỉ ngành công tác xã hội sử dụng mà nhiều ngành khác cũng áp dụng như: ngành luật, tài chính, y tế… Nó thể hiện sự tôn trọng những vấn đề riêng tư của thân chủ và không được chia sẻ những thông tin của thân chủ với người khác khi chưa có sự đồng ý của thân chủ. Nếu nhân viên công tác xã hội quán triệt tốt nguyên tắc này sẽ tạo điều kiện để thân chủ chân thành cởi mở, bộc lộ những cảm xúc, tâm trạng và những khó khăn của họ. Nhân viên công tác xã hội chỉ chia sẻ thông tin khi được thân chủ đồng ý. Đảm bảo tính riêng tư của trường hợp còn thể hiện ở việc bảo mật lưu trữ hồ sơ. Nhân viên công tác xã hội cần lưu trữ hồ sơ của thân chủ cẩn thận, có khoá tủ hay có mật khẩu trong máy tính. Khi tham vấn hay phỏng vấn cần đảm bảo không gian yên tĩnh và

riêng tư cho cuộc trò chuyện, nhân viên công tác xã hội tránh trao đổi hay hỏi chuyện về những vấn đề mang tính tế nhị của thân chủ ở những chỗ đông người. Trong hoạt động đào tạo hay trao đổi thảo luận ca cần đảm bảo sự khuyết danh khi bàn luận về trường hợp cụ thể. Nhân viên công tác xã hội không được phép quay phim chụp ảnh khi thân chủ không đồng ý, cũng không được sử dụng băng hình hay ghi âm trong khi trò chuyện với thân chủ nếu họ không đồng ý.

Tuy nhiên trong một số trường hợp những hành vi của thân chủ đe doạ tính mạng của bản thân họ hay của những người khác thì nhân viên công tác xã hội có quyền trao đổi thông tin với những người có thẩm quyền. Trong một số trường hợp khi cơ quan thẩm quyền như toà án, người quản lý có thẩm quyền yêu cầu cũng cấp thông tin thì nhân viên công tác xã hội có thể cung cấp thông tin mà không cần có sự chấp thuận ý kiến của thân chủ.

Việc đảm bảo bí mật thông tin của thân chủ sẽ giúp cho thân chủ tin tưởng vào nhân viên công tác xã hội, từ đó họ sẵn sàng chia sẻ và hợp tác. Bên cạnh đó việc đảm bảo bí mật của thân chủ còn là yêu cầu mang tính nhân văn trong quan hệ con người và quan hệ nghề nghiệp.

Ví dụ: Khi làm việc với gia đình anh D, ngoài những buổi trò chuyện chung cùng tất cả các thành viên, thì anh D, chị H (vợ anh D) và bé G (con gái anh D, chị H) đều có những câu chuyện riêng về bản thân, đều chia sẻ những tâm tình riêng với nhân viên công tác xã hội. Trong trường hợp đó, nhân viên công tác xã hội cần giữ những bí mật cho từng người, chỉ khi thân chủ cho phép được chia sẻ thì mới được trao đổi với cả gia đình. Khi anh D, chị H muốn biết bé G đã nói gì về họ, nhân viên công tác xã hội cần dùng các kỹ năng trong tương tác để bày tỏ được với ba mẹ bé G về việc cần giữ bí mật cho bé G, đồng thời cũng giúp anh chị D, H thấy được việc mình giữ bí mật cho bé G chính là sự kết nối quan trọng đối với bé G trong mối quan hệ giữa 4 người để tạo niềm tin cho bé trong việc hỗ trợ cho bé.

#### *2.4.6. Tự ý thức về bản thân*

Trong khi thực thi nhiệm vụ, với tư cách là người đại diện của cơ quan xã hội nhân viên công tác xã hội cần ý thức rằng vai trò của mình là hỗ trợ đối tượng giải quyết vấn đề. Phục vụ đối tượng là trách nhiệm của nhân viên công tác xã hội, vì vậy cần tránh lạm dụng quyền lực, vị trí công việc để mưu lợi cá nhân. Đồng thời nhân viên công tác xã hội cũng cần phải ý thức được khả năng trình độ chuyên môn của bản

thân có đáp ứng yêu cầu của công việc được giao hay không (tức là cần nhận biết được trình độ kiến thức, kỹ năng chuyên môn của mình). Khi gặp trường hợp vượt quá giới hạn khả năng cá nhân thì nhân viên công tác xã hội có thể kết nối để có thêm các sự hỗ trợ khác; và/hoặc chuyển tuyến.

Tự nhận thức về bản thân là một trong những nguyên tắc không thể thiếu được đối với nhân viên công tác xã hội, giúp nhân viên công tác xã hội biết giới hạn của mình và có ý thức hoàn thiện bản thân để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao. Đồng thời việc nhận thức về bản thân nhân viên công tác xã hội còn đảm bảo cho lợi ích cũng như quyền lợi của đối tượng trong trường hợp vấn đề vượt quá khả năng của nhân viên công tác xã hội và cần chuyển tuyến. Việc ý thức được yếu tố này giúp cho nhân viên công tác xã hội trung thực trong công việc, trung thực với khả năng của bản thân.

Ví dụ : Khi được giới thiệu làm việc với chị K qua Hội phụ nữ Phường, nhân viên công tác xã hội nhận thấy chị K đang gặp các vấn đề bị bạo lực gia đình; bị xâm hại tình dục; vừa bị nhiễm HIV từ chồng; sức khoẻ giảm sút; công việc làm không ổn định…, nhân viên công tác xã hội ngay lập tức hình dung mức độ đáp ứng của mình, không đủ năng lực về giám định sức khoẻ; không có thuốc hỗ trợ HIV…nhân viên công tác xã hội nhất định cần báo cáo lên cấp trên và chuyển tuyến cho thân chủ.

***2.4.7. Đảm bảo mối quan hệ nghề nghiệp***

Công cụ chính trong các hoạt động công tác xã hội là mối quan hệ giữa nhân viên công tác xã hội và đối tượng. Do đối tượng tác động của nhân viên công tác xã hội là con người, nhân viên công tác xã hội cần có phẩm chất đạo đức, tác phong nghề nghiệp. Những hành vi thể hiện mối quan hệ nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội như tôn trọng quan điểm giá trị, nguyên tắc nghề nghiệp; Không lợi dụng cương vị công tác của mình để đòi hỏi sự mang ơn của đối tượng, không được phép có quan hệ tình cảm trong khi thực hiện sự trợ giúp. Mối quan hệ giữa nhân viên công tác xã hội và đối tượng cần đảm bảo tính thân thiện, tương tác hai chiều, song khách quan và đảm bảo yêu cầu của chuyên môn.

Nguyên tắc này giúp cho nhân viên công tác xã hội đảm bảo tính khách quan trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, đảm bảo sự công bằng trong giúp đỡ mọi thân chủ.

Để có thể giúp các thân chủ của mình theo các nguyên tắc và đạo đức nghề nghiệp, nhân viên công tác xã hội là người cần có các yếu tố: thiện chí, quyết tâm, kiến thức; Các kỹ năng nghề nghiệp như: Kỹ năng giao tiếp; Kỹ năng trong mối quan hệ

giúp đỡ chuyên nghiệp; Kỹ năng truyền thông; Kỹ năng bảo vệ lợi ích của thân chủ; Kỹ năng tham vấn...

Ví dụ trong quá trình làm việc với thân chủ là anh T, đã chia tay vợ, anh T là người khuyết tật vận động, nữ nhân viên công tác xã hội đã kết nối với các cơ sở cung cấp, anh T đã có được chân giả và xe lăn, anh T đã đi làm việc và có nguồn thu nhập ổn định. Sau hơn một năm, anh T quay lại tìm gặp nhân viên công tác xã hội, hẹn mời cà phê, mời đến nhà chơi, muốn giới thiệu với các con của anh T về người đã giúp anh vượt qua giai đoạn khó khăn trong đời và có ý định trả ơn cô nhân viên công tác xã hội bằng bất cứ cách nào mà cô muốn. Trong trường hợp đó, nhân viên công tác xã hội cần ý thức về mình, ý thức về đạo đức nghề và cần bày tỏ được sự khách quan, nguyên tắc nghề nghiệp, không đòi hỏi sự mang ơn của thân chủ.

**2.5. Đạo đức nghề công tác xã hội**

Đạo đức là một trong những hình thái ý thức xã hội, một chế định xã hội thực hiện chức năng điều chỉnh hành vi của con người trong mọi lĩnh vực xã hội. Trong đạo đức, sự cần thiết xã hội, những nhu cầu lợi ích của xã hội hoặc của giai cấp biểu hiện dưới hình thức những quy định và những sự đánh giá đã được mọi người thừa nhận và thành hình một cách tự phát, được củng cố bằng sức mạnh và tấm gương của quần chúng, của thói quen, phong tục, dư luận xã hội.

Cũng như mọi ngành nghề tồn tại trong xã hội, đặc biệt là những nghề có mối liên hệ xã hội sâu rộng, công tác xã hội cần thiết phải xây dựng các tiêu chuẩn đạo đức của mình. Các tiêu chuẩn đạo đức (hay còn gọi là các chế định đạo đức) có thể tồn tại ở dạng thành văn, được công bố chính thức và rộng rãi trong toàn xã hội, cũng có thể chỉ tồn tại dưới dạng những quy ước ngầm thông qua các hành vi ứng xử và sự chấp nhận trong cộng đồng. Nhưng dù tồn tại dưới dạng nào thì những tiêu chuẩn đó vẫn phải phản ánh mức độ chuyên nghiệp hóa của nghề nghiệp và thể hiện được mong muốn của xã hội đối với nghề. Tính chuyên nghiệp và ảnh hưởng xã hội của nghề càng cao thì yêu cầu về sự chuẩn hóa càng lớn. Do vậy, một nghề cụ thể khi phát triển đến một trình độ nhất định bao giờ cũng phải xây dựng cho mình những bảng tiêu chuẩn nghề nghiệp cụ thể. Trong đó, tiêu chuẩn đạo đức nghề luôn được đặt lên hàng đầu.

Đạo đức nghề công tác xã hội là các chuẩn mực về nhận thức, thái độ và hành vi phù hợp với đặc thù nghề công tác xã hội. Tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp của người làm công tác xã hội là các chuẩn mực đạo đức mà người làm công tác xã hội phải tuân

thủ trong quá trình thực hành công tác xã hội, quan hệ xã hội với đối tượng sử dụng dịch vụ công tác xã hội, đồng nghiệp, các tổ chức, cá nhân có liên quan và mối quan hệ tại nơi làm việc.

*2.5.1. Các tiêu chuẩn đạo đức của nhân viên công tác xã hội*

*2.5.1.1. Tiêu chuẩn đạo đức toàn cầu của nhân viên công tác xã hội*

Tiêu chuẩn đạo đức không phải là những nguyên tắc hoàn chỉnh cho một hành vi cụ thể của nhân viên công tác xã hội trong mọi tình huống và mọi hoàn cảnh, mà nó chỉ là những quy định chung, đặc biệt đối với các tình huống có tính phức tạp.

Theo Hepworth & Larsen (1986, tr. 21), mục đích của quy định chuẩn mực đạo đức của công tác xã hội bao gồm: (i) Quy định hành vi của nhân viên công tác xã hội; (ii) Xác định quyền hạn và trách nhiệm nhân viên công tác xã hội khi thực hiện công việc. (iii) Bảo vệ đối tượng khỏi sự lạm dụng của những nhân viên công tác xã hội thiếu lương tâm và trách nhiệm.

Theo Hiệp hội nhân viên công tác xã hội quốc gia (NASW) các quy chuẩn đạo đức của nhân viên công tác xã hội được tóm tắt gồm: (i) Sự phù hợp: nhân viên công tác xã hội cần phải có phẩm chất, năng lực và trách nhiệm phù hợp với công việc ; (ii) Luôn có ý thức rèn luyện khả năng và nâng cao trình độ chuyên môn. Nh ân viên công tác xã hội nên có ý thức phấn đấu để có kỹ năng, kỹ xảo trong hoạt động chức năng chuyên môn. (iii) Có tinh thần phục vụ cao, nhân viên công tác xã hội phải coi trách nhiệm phục vụ là hàng đầu trong công tác xã hội". Nhân viên công tác xã hội cần phải phục vụ đối tượng hết mình, những niềm vui, sự thoả mãn của đối tượng chính là mối lưu tâm hàng đầu của nhân viên công tác xã hội. (iv) Liêm chính: nhân viên công tác xã hội phải có tính liêm chính trong nghề nghiệp. Nhân viên công tác xã hội cần tránh chịu ảnh hưởng hoặc sức ép từ bên ngoài tới công tác thực hành chuyên môn của họ. Hơn nữa, họ không nên lạm dụng vị trí của mình để lợi dụng người khác nhằm thoả mãn các nhu cầu của riêng mình. (v) Học hỏi và nghiên cứu: nhân viên công tác xã hội làm công tác nghiên cứu cần có những hiểu biết rõ về yêu cầu trình độ học vấn cần có.

Các tiêu chuẩn đạo đức chung của các nhân viên công tác xã hội được dựa trên Quy tắc Đạo đức Quốc tế dành cho Nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp được Hiệp hội nhân viên công tác xã hội quốc tế ( IFSW) thông qua vào năm 1976. ISFW đưa ra Các tiêu chuẩn Đạo đức Quốc tế theo năm hạng mục chung: các tiêu chuẩn

chung về ứng xử đạo đức, các tiêu chuẩn công tác xã hội ứng xử với thân chủ, các tiêu chuẩn công tác xã hội ứng xử tại các cơ quan và các tổ chức, các tiêu chuẩn công tác xã hội ứng xử với các đồng nghiệp, và các tiêu chuẩn ứng xử nghề nghiệp. (Sowers & Rowe, 2007). Cụ thể gồm:

** Các tiêu chuẩn chung về ứng xử đạo đức*

- Nỗ lực hiểu biết thân chủ cũng như hệ thống thân chủ, và những yếu tố ảnh hưởng đến hành vi và dịch vụ cần có.

- Ủng hộ và nâng cao các giá trị, hiểu biết và phương pháp nghề nghiệp, kiềm chế trước bất kỳ hành vi nào ảnh hưởng đến chức năng nghề nghiệp.

- Nhận ra các giới hạn về nghề nghiệp và cá nhân.

- Khuyến khích sử dụng tất cả sự hiểu biết và kỹ năng liên quan.

- Áp dụng các phương thức liên quan để phát triển thông qua hiểu biết.

- Đóng góp ý kiến chuyên môn về sự phát triển các chính sách và chương trình nâng cao chất lượng cuộc sống trong xã hội.

- Xác định và hiểu những yêu cầu xã hội.

- Xác định và có hiểu biết bản chất của vấn đề xã hội thuộc cá nhân, nhóm, cộng đồng, quốc gia, và quốc tế.

- Xác định và có hiểu biết công việc của nghề công tác xã hội.

- Cần đảm bảo sự rõ ràng minh bạch những lời phát biểu hay những hành động dù là cá nhân hay đại diện cho hiệp hội, cơ quan tổ chức chuyên nghiệp.

** Các tiêu chuẩn công tác xã hội tương ứng với các thân chủ*

- Có trách nhiệm với các thân chủ trong khuôn khổ yêu cầu đạo đức đặt ra.

- Duy trì quyền của thân chủ đối với mối quan hệ tin tưởng, riêng tư và bí mật, và sử dụng thông tin có trách nhiệm. Thu thập và chia sẻ thông tin hoặc dữ liệu liên quan đến thân chủ cần được thông báo. Không được phép tiết lộ bất kỳ một thông tin nào nếu thân chủ không tán thành, ngoại trừ những thông tin mà thân chủ không chịu trách nhiệm hoặc có thể ảnh hưởng nghiêm trọng. Thân chủ có thể được xem các hồ sơ ghi chép liên quan đến họ.

- Tôn trọng các mục tiêu cá nhân và sự khác biệt của các thân chủ. Các cơ quan dịch vụ nghề nghiệp có trách nhiệm trợ giúp thân chủ thúc đẩy hành động cá nhân và sẵn sàng giúp đỡ mọi thân chủ, giúp đỡ thân chủ hiểu được mối quan hệ nghề nghiệp và sử dụng chúng đề đáp ứng mong muốn và nhu cầu của họ.

Giúp đỡ thân chủ – cá nhân, nhóm, cộng đồng hoặc xã hội – để tự hoàn thành và đạt được khả năng cao nhất trong các giới hạn các quyền tương ứng của những người khác. Dịch vụ này phải dựa trên sự giúp đỡ thân chủ hiểu và sử dụng mối quan hệ công việc, để thúc đẩy những nhu cầu và quan tâm chính đáng của thân chủ.

** Các tiêu chuẩn công tác xã hội tương ứng với các cơ quan và các tổ chức*

- Làm việc và hợp tác với các cơ quan và tổ chức mà các chính sách, thủ tục và các hoạt động của nó trực tiếp hướng đến sự giúp đỡ và khuyến khích cung cấp dịch vụ đầy đủ phù hợp với các nguyên tắc đạo đức của IFSW.

- Có trách nhiệm tiến hành những mục đích đã xác định và các chức năng của cơ quan hoặc các tổ chức, góp phần vào sự phát triển các chính sách, thủ tục và thực hiện đúng đắn để đạt được các tiêu chuẩn tốt nhất có thể.

- Duy trì trách nhiệm đối với thân chủ, đề xướng những sự thay đổi mong muốn về các chính sách, thủ tục và thực hiện thông qua cơ quan và các kênh tổ chức thích hợp. Nếu không đạt được các biện pháp khắc phục cần thiết thì đề xuất lên cơ quan cao hơn.

- Đảm bảo trách nhiệm giải trình nghề nghiệp cho thân chủ và cộng đồng về tính hiệu quả trong cung cấp dịch vụ.

- Sử dụng nguyên tắc đạo đức để chấm dứt việc thực hiện không có nguyên tắc các chính sách, thủ tục và quy trình, dịch vụ, những việc làm hưởng đến đạo đức nghề công tác xã hội.

**. Các tiêu chuẩn công tác xã hội ứng xử với đồng nghiệp*

- Chấp nhận sự giáo dục, đào tạo và thực hiện của các đồng nghiệp cũng như các chuyên gia công tác xã hội từ những cơ quan khác, các liên đoàn, tổ chức nghề nghiệp.

- Chấp nhận có các ý kiến khác nhau và cách thức thực hiện công việc của các đồng nghiệp, chuyên gia công tác xã hội, bảy tỏ nhận xét thông qua các kênh có trách nhiệm.

- Thúc đẩy và chia sẻ hiểu biết, kinh nghiệm và ý kiến với đồng nghiệp, chuyên gia công tác xã hội, các tình nguyện viên vì mục đích phát triển chung.

- Thúc đẩy sự minh bạch những vi phạm về các tiêu chuẩn và đạo đức nghề nghiệp trong hay ngoài tổ chức nghề nghiệp và thu hút sự tham gia kiểm soát cả từ phía thân chủ.

- Bảo vệ đồng nghiệp qua việc chống lại những hành động không công bằng.

** Các tiêu chuẩn tương ứng với nghề nghiệp*

- Duy trì các giá trị, các nguyên tắc đạo đức, sự hiểu biết và phương thức về nghề nghiệp và đóng góp vào việc làm sáng tỏ và cải tiến chúng.

- Ủng hộ các tiêu chuẩn nghề nghiệp về thực hiện và công việc để cải tiến chúng.

- Bảo vệ nghề nghiệp khỏi những phán xét không hợp lý, tăng cường uy tín nghề nghiệp.

- Đưa ra những phê bình mang tính xây dựng cho nghề nghiệp, phương pháp luận, những cách thực hiện những phê bình đó.

Khuyến khích những phương thức và phương pháp mới để đạt được những yêu cầu mới và hiện tại trong nghề nghiệp.

*2.5.1.2. Tiêu chuẩn đạo đức của nhân viên công tác xã hội tại Việt Nam*

Theo thông tư liên tịch quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành công tác xã hội của Bộ Lao Động - Thương binh và Xã hội – Bộ Nội Vụ Số: 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV, ngày 19 tháng 8 năm 2015, điều 3. Tiêu chuẩn chung về đạo đức nghề nghiệp của viên chức chuyên ngành công tác xã hội như sau:

1. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt; chấp hành chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

2. Đặt lợi ích của đối tượng là mục tiêu quan trọng nhất trong hoạt động nghề nghiệp, có ý thức bảo vệ lợi ích lâu dài và liên tục cho đối tượng; tôn trọng đời tư, quyền tự quyết và quyền bảo mật của đối tượng; khuyến khích, hỗ trợ đối tượng thực hiện những mục tiêu phù hợp.

3. Không lợi dụng mối quan hệ nghề nghiệp để vụ lợi cá nhân ảnh hưởng đến công tác trợ giúp đối tượng.

4. Tôn trọng, cởi mở, đoàn kết, đồng cảm và chia sẻ với các đồng nghiệp trong hoạt động nghề nghiệp.

5. Luôn thực hiện đúng và đầy đủ các nghĩa vụ của người viên chức trong hoạt động nghề nghiệp.

6. Thường xuyên học tập nâng cao trình độ nghiệp vụ công tác xã hội.

Như vậy, công tác xã hội dựa trên niềm tin rằng mọi người đều có giá trị và nhân phẩm, công tác xã hội làm việc vì con người, nhằm mục đích nâng cao năng lực cho con người. Do vậy, nghề công tác xã hội có những triết lý, giá trị và có những nguyên

tắc đặc trưng cho ngành. Trong đó, thông tư liên tịch của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội đã đề ra 6 nguyên tắc cụ thể cho chức danh nghề nghiệp viên chức như trên.

*2.5.2. Yêu cầu về đạo đức đối với nhân viên công tác xã hội*

Công tác xã hội là hoạt động chịu ảnh hưởng rất nhiều của mối quan hệ tương tác với con người do vậy hoạt động của nghề nghiệp mang tính chất đặc biệt. Chất lượng và hiệu quả của thực hành công tác xã hội được quyết định rất nhiều từ phẩm chất đạo đức của nhân viên công tác xã hội. Tổng quan tài liệu, chúng tôi nhận thấy, theo các tác giả Nguyễn Thị Oanh (2009); Lê Chí An (2010); Bùi Thị Xuân Mai (2012), có 8 phẩm chất đạo đức nổi bật ở nhân viên công tác xã hội là:

Thứ nhất, có sự cảm thông và tình yêu thương con người, sự sẵn sàng giúp đỡ người khác - nhiều người cho rằng không phải ai cũng có thể làm việc được trong lĩnh vực công tác xã hội bởi không phải ai cũng dễ dàng sống với tinh thần "mình vì mọi người".

Thứ hai, có niềm đam mê nghề nghiệp, sự cam kết với nghề nghiệp - nếu không có phẩm chất này họ sẽ dễ dàng từ bỏ nghề nghiệp bởi tính chất công việc trợ giúp cần có sự đam mê nghề nghiệp, cần có sự cam kết với nghề nghiệp. Sự tâm huyết nghề nghiệp giúp cho họ có niềm tin, có ý chí để vượt qua những giai đoạn khó khăn trong quá trình giúp đỡ đối tượng.

Thứ ba, nhân viên công tác xã hội cần có sự trung thực, đây là một yếu tố đạo đức quan trọng hàng đầu. Carl Rogers (1902-1987) cho rằng, trung thực là điều không thể thiếu được ở người tham gia vào hoạt động trợ giúp cho con người.

Thứ tư, có thái độ cởi mở, đây cũng được xem như một yếu tố nhân cách cần thiết, là yếu tố tiên quyết tạo nên niềm tin và sự chia sẻ từ phía đối tượng đối với nhân viên công tác xã hội.

Thứ năm, nhân viên công tác xã hội cần có tính kiên trì, nhẫn nại. Trong hoạt động trợ giúp không phải ca trợ giúp nào cũng thành công như mong muốn của mình. Không ít trường hợp sự thất bại của đối tượng cũng bị xem như sự thất bại của chính nhân viên công tác xã hội; sự kiên trì, nhẫn nại giúp cho nhân viên công tác xã hội bền bỉ với công việc hơn.

Thứ sáu, nhân viên công tác xã hội cần có lòng vị tha, sự rộng lượng. Làm việc với những đối tượng thường có những vấn đề liên quan tới đạo đức như vi phạm pháp luật, mại dâm, ma tuý... Nếu nhân viên công tác xã hội không có sự độ lượng thì dễ có

thành kiến, làm xuất hiện cảm xúc tiêu cực trong quan hệ trợ giúp. Điều này sẽ làm ảnh hưởng tới hiệu quả của quá trình giúp đỡ.

Thứ bảy, nhân viên công tác xã hội cũng cần là người có quan điểm cấp tiến và hoạt động hướng tới sự thay đổi trong trật tự xã hội. Bản chất của nghề công tác xã hội là hướng tới thay đổi, nhân viên công tác xã hội trong cộng đồng cũng được xem như tác nhân thay đổi do vậy nhân viên công tác xã hội tránh bảo thủ, và luôn hướng tới sự thay đổi tích cực cho cá nhân, gia đình và cộng đồng.

Thứ tám, nhân viên công tác xã hội cũng cần là người người tỏ ra cương trực, sẵn sàng từ chối sự gian lận đối với người quản lý.

Như vậy, chúng ta có thể thấy rằng, tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp của người làm công tác xã hội là các chuẩn mực đạo đức mà người làm công tác xã hội phải tuân thủ trong quá trình thực hành công tác xã hội, quan hệ xã hội với đối tượng sử dụng dịch vụ công tác xã hội, đồng nghiệp, các tổ chức, cá nhân có liên quan và mối quan hệ tại nơi làm việc.

*Theo thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH* của Bộ LĐTB&XH quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm công tác xã hội. Theo đó, tiêu chuẩn đạo đức nghề công tác xã hội tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của công tác xã hội, trong đó tôn trọng và phát huy quyền lựa chọn, quyền quyết định mà không phân biệt giá trị, niềm tin, tư tưởng và cuộc sống của đối tượng và không ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khác; Thúc đẩy sự tham gia đầy đủ của đối tượng bằng cách giúp đối tượng tự quyết định và giải quyết các vấn đề có ảnh hưởng đến cuộc sống; Tập trung vào điểm mạnh, tận dụng các nguồn lực sẵn có của đối tượng để thúc đẩy việc trao quyền; Chịu trách nhiệm đối với các hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội, bảo đảm đối tượng được cung cấp dịch vụ công tác xã hội phù hợp và chất lượng; Thúc đẩy công bằng xã hội, bảo đảm cung cấp nguồn lực một cách công bằng, minh bạch theo nhu cầu của đối tượng; Tôn trọng sự đa dạng, không phân biệt đối xử về khả năng, tuổi tác, giới tính, tình trạng hôn nhân, tình trạng kinh tế - xã hội, màu da, chủng tộc, quốc tịch, quan điểm chính trị, tín ngưỡng tôn giáo và các đặc điểm sức khỏe của đối tượng.

Từ những đặc điểm trong các nguyên tắc của nghề công tác xã hội như trên, thông tư *số 01/2017/TT-BLĐTBXH của Bộ LĐTB&XH* đã ban hành 7 phẩm chất đạp đức nghề nghiệp cho nhân viên công tác xã hội là:

1. Cần, kiệm, liêm, chính, không được lạm dụng các mối quan hệ với đối tượng để vụ lợi cá nhân; xác định rõ ranh giới giữa cuộc sống cá nhân và nghề nghiệp;

2. Tâm huyết, trách nhiệm, chủ động và sáng tạo trong việc cung cấp dịch vụ công tác xã hội chuyên nghiệp cho đối tượng;

3. Kiên nhẫn, thấu hiểu, chia sẻ và quan tâm đối với đối tượng;

4. Đặt lợi ích của đối tượng là quan trọng nhất trong quá trình hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội;

5. Chịu trách nhiệm về các hoạt động nghề nghiệp của mình theo quy định của pháp luật;

6. Giữ gìn sự đoàn kết với các đồng nghiệp; không lợi dụng, chia rẽ mối quan hệ giữa các đồng nghiệp;

7. Chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp để đảm bảo hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội chuyên nghiệp, hiệu quả.

Ngoài ra, nhân viên công tác xã hội cần tuân thủ pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị. Hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội trong phạm vi nhiệm vụ được giao và không được từ chối yêu cầu cung cấp dịch vụ công tác xã hội phù hợp của đối tượng; Bảo mật thông tin liên quan đến đối tượng. Trường hợp chia sẻ thông tin phải thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc có ý kiến đồng ý của đối tượng và người quản lý chuyên môn. Tôn trọng quyền được xem hồ sơ của đối tượng. Trường hợp từ chối, phải lập biên bản nêu rõ lý do cho đối tượng. Tôn trọng, chia sẻ, đồng cảm và giúp đỡ đồng nghiệp trong mối quan hệ công việc và xã hội; Sẵn sàng hợp tác với các đối tác, chuyên gia trong lĩnh vực công tác xã hội và lĩnh vực khác có liên quan.

Sử dụng ngôn ngữ, văn phong chính xác, chuẩn mực trong các hoạt động truyền thông, giao tiếp với đồng nghiệp và đối tượng. Chỉ dừng cung cấp dịch vụ công tác xã hội khi đối tượng không còn nhu cầu. Trong trường hợp bất khả kháng, phải có giải pháp phù hợp để bảo đảm dịch vụ công tác xã hội được cung cấp liên tục, không ảnh hưởng đến lợi ích của đối tượng.

*2.5.3. Yêu cầu về kiến thức đối với nhân viên công tác xã hội*

Nhân viên công tác xã hội phải thường xuyên học tập, nâng cao kiến thức, kỹ năng và nhận thức về chuyên môn công tác xã hội, đáp ứng các yêu cầu về tiêu chuẩn nghề nghiệp công tác xã hội theo quy định của pháp luật. Để thực hiện được vai trò của một người làm công tác xã hội thì nhân viên công tác xã hội cần được trang bị các

kiến thức về kinh tế, chính trị, văn hoá nói chung và các kiến thức chuyên sâu về Công tác xã hội; Các vấn đề xã hội như dân số, gia đình, văn hóa, dư luận xã hội, truyền thông, kiến thức về pháp luật, đạo đức học,…

Có kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ công tác xã hội, văn hóa, phong tục, tập quán, tôn giáo để phục vụ cho công việc. Có trách nhiệm và khả năng hợp tác làm việc trong các nhóm liên ngành. Đóng góp, chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức của mình để nhóm liên ngành hoạt động có hiệu quả. Có kiến thức và khả năng tham vấn ý kiến đồng nghiệp và đối tượng để nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công tác xã hội. Có khả năng tạo lập mối quan hệ trong xã hội, uy tín, liên kết và giới thiệu những chuyên gia giỏi, tổ chức có uy tín đáp ứng tốt nhất nhu cầu của đối tượng. Luôn yêu nghề và bảo vệ uy tín nghề nghiệp.

Từ góc độ đào tạo, trên thế giới, được cấp giấy chứng nhận để trở thành nhân viên công tác xã hội, có mã số nhân viên, nhân viên công tác xã hội cần đạt về các chuẩn kiến thức tuỳ theo từng cơ sở đào tạo. Theo Hiệp hội Công tác xã hội lâm sàng (Clinical Social Work Association - CSWA) nhân viên công tác xã hội cần có kiến thức chuyên ngành, bao gồm trẻ em, gia đình và trường học; chăm sóc sức khỏe; sức khỏe tâm thần và lạm dụng chất kích thích.

Tại Đại học Indiana, Bloomington, Hoa Kỳ, để trở thành nhân viên công tác xã hội, người học cần tích luỹ tối thiểu 120 giờ tín chỉ đạt được thông qua các khóa học bắt buộc và tự chọn. Trong đó, có 42-45 giờ tín chỉ được dành cho phần kiến thức về nghệ thuật tự do nói chung và 52 giờ tín chỉ cho các khóa học về công tác xã hội. Tại đại học Our Lady of the Lake, để được công nhận bởi Hội đồng Giáo dục Công tác Xã hội, người học cần tích luỹ đủ 45 tín chỉ kiến thức về văn hoá, xã hội; kinh tế; chính trị; vấn đề sắc tộc. Còn tai Philippines, kiến thức cần có của sinh viên học ngành công tác xã hội trong 120 tín chỉ là kiến thức về gia đình và cộng đồng; văn hoá xã hội - lịch sử; những vấn đề về khuyết tật, mâu thuẫn cộng đồng; giới tính thứ 3 và những người yếu thế.

Tại Việt Nam, theo Trường Đại học Y tế công cộng, để trở thành nhân viên công tác xã hội cần có các kiến thức cơ bản về y học: thống kê, tin học cơ bản; dịch tễ cơ bản; dinh dưỡng; phục hồi chức năng; giáo dục và nâng cao sức khỏe; tổ chức và quản lý hệ thống y tế; kiến thức về tâm lý – xã hội, an sinh xã hội và chính sách xã hội; kiến thức nền tảng của công tác xã hội và các hướng tiếp cận làm việc trong công tác xã hội

(kiến thức nền tảng của công tác xã hội như: giá trị đạo đức và nguyên tắc trong công tác xã hội; một số lý thuyết ứng dụng trong công tác xã hội; các lĩnh vực công tác xã hội và hệ thống cơ quan tổ chức thực hiện công tác xã hội; chính sách pháp luật về nghề công tác xã hội Việt Nam; Phiên giải các hướng tiếp cận làm việc trong công tác xã hội như: công tác xã hội với cá nhân và gia đình, công tác xã hội với nhóm, phát triển cộng đồng, tham vấn tâm lý, quản trị công tác xã hội, và truyền thông trong công tác xã hội); kiến thức về công tác xã hội trong bệnh viện (trợ giúp với người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế; chính sách, pháp luật có liên quan đến công tác xã hội trong bệnh viện).

Các trường Đại học khác như Đại học Lao động xã hội; Đại học Công đoàn; Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn Hà Nội/ thành phố Hồ Chí Minh đều yêu cầu sinh viên tốt nghiệp ngành Công tác xã hội cần có kiến thức chuyên môn về công tác xã hội với cá nhân; nhóm; cộng đồng; trẻ em; phụ nữ; người cao tuổi; người khuyết tật…

Theo thông tư liên tịch, quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành Công tác xã hội, Số: 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNVcủa Bộ Lao Động - Thương Binh Và Xã Hội – Bộ Nội Vụ; ngày 19 tháng 8 năm 2015; tiêu chuẩn về kiến thức thông qua trình độ đào tạo, bồi dưỡng như sau:

**Đối với Công tác xã hội viên (hạng II)**

a) Tốt nghiệp đại học trở lên thuộc các chuyên ngành công tác xã hội, xã hội học, tâm lý học, giáo dục đặc biệt hoặc các chuyên ngành khoa học xã hội phù hợp với nhiệm vụ công tác xã hội. Trường hợp tốt nghiệp đại học chuyền ngành khoa học xã hội khác phải có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ công tác xã hội theo chương trình do Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội ban hành;

b) Có trình độ ngoại ngữ bậc 3 theo quy định tại Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24 tháng 01 năm 2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam;

c) Đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định tại Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT ngày 11 tháng 3 năm 2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin;

d) Có chứng chỉ bồi dưỡng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp công tác xã hội viên chính (hạng II).

**Đối với Công tác xã hội viên (hạng III)**

a) Tốt nghiệp đại học trở lên thuộc các chuyên ngành công tác xã hội, xã hội học, tâm lý học, giáo dục đặc biệt hoặc các chuyên ngành khoa học xã hội phù hợp với nhiệm vụ công tác xã hội. Trường hợp tốt nghiệp đại học chuyên ngành khoa học xã hội khác phải có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ công tác xã hội theo chương trình do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành;

b) Có trình độ ngoại ngữ bậc 2 theo quy định tại Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24 tháng 01 năm 2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam;

c) Đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định tại Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT ngày 11 tháng 3 năm 2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin.

d) Có chứng chỉ bồi dưỡng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp công tác xã hội viên (hạng III).

**Đối với Công tác xã hội viên (hạng IV)**

a) Có trình độ trung cấp trở lên thuộc các chuyên ngành công tác xã hội, xã hội học, tâm lý học, giáo dục đặc biệt hoặc các chuyên ngành khoa học xã hội khác phù hợp với nhiệm vụ công tác xã hội. Trường hợp tốt nghiệp chuyên ngành khoa học xã hội khác phải có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ công tác xã hội theo chương trình do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành;

b) Có trình độ ngoại ngữ bậc 1 trở lên theo quy định tại Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24 tháng 01 năm 2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam;

c) Đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định tại Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT ngày 11 tháng 3 năm 2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin;

d) Có chứng chỉ bồi dưỡng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp nhân viên công tác xã hội (hạng IV).

Như vậy, đối với yêu cầu về kiến thức đối với nhân viên công tác xã hội, ngoài những yêu cầu tại các cơ sở đào tạo về số tín chỉ; về kiến thức chung của chuyên ngành công tác xã hội; các kiến thức về tâm lý – xã hội; chính trị; văn hoá… thì để trở thành nhân viên công tác xã hội tại Việt Nam (hạng II; III; IV), cần đáp ứng các yêu

cầu theo thông tư Số: 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNVcủa Bộ Lao Động - Thương Binh Và Xã Hội – Bộ Nội Vụ; ngày 19 tháng 8 năm 2015.

*2.5.4. Yêu cầu về kỹ năng đối với nhân viên công tác xã hội*

Để có thể trở thành nhân viên công tác xã hội và có thể hỗ trợ đối tượng giải quyết vấn đề, nhân viên công tác xã hội cần có những kỹ năng cụ thể về đảm bảo hiệu quả công việc, tuỳ theo chức năng và hoạt động.

Theo tài liệu Pamella Klein Odhner, Giới thiệu thực hành công tác xã hội, sách hướng dẫn tập huấn, tập 1, tr 75, (1998) đã đưa ra 12 yêu cầu về kỹ năng như sau:

1) Khả năng nghe và giao tiếp với người khác theo gốc độ hiểu biết và có mục đích.

2) Khả năng thu thập thông tin và tổng hợp các dữ liệu có liên quan trong quá trình đánh giá.

3) Khả năng thiết lập và duy trì mối quan hệ giúp đỡ trong công việc chuyên môn.

4) Khả năng quan sát và đánh giá các hành vi, ngôn ngữ có lời và không lời bằng phương pháp chẩn đoán chính xác.

5) Khả năng tạo lòng tin nơi thân chủ và khuyến khích họ với mọi nỗ lực tự giải quyết vấn đề của mình.

6) Khả năng trao đổi tình cảm, tế nhị, không làm tổn thương hoặc không làm cho thân chủ xấu hổ, không yên tâm.

7) Khả năng khai thác và sử dụng các nguồn lực một cách linh hoạt, sáng tạo trong việc đề ra giải pháp mới nhằm đáp ứng nhu cầu của thân chủ.

8) Khả năng đánh giá nhu cầu của thân chủ và đề ra thứ tự ưu tiên trong giải quyết vấn đề.

9) Khả năng dàn xếp và hòa giải hai bên.

10) Khả năng đóng vai trò làm cầu nối giữa cá nhân, nhóm, cộng đồng và các tổ chức xã hội.

11) Khả năng làm rõ nhu cầu của thân chủ một cách chính xác nhằm bảo vệ quyền lợi của thân chủ một cách hiệu quả..

12) Khả năng vận dụng lý thuyết của ngành công tác xã hội vào thực tế công tác.

Theo Barker, R. L. (2003), cho rằng, nhân viên công tác xã hội cần có 13 kỹ năng:

*Đồng cảm* - là khả năng xác định và hiểu được kinh nghiệm và quan điểm của người khác. Hiệp hội Quốc gia nhân viên công tác xã hội định nghĩa nó là "hành động nhận thức, hiểu, trải nghiệm và phản ứng với trạng thái cảm xúc và ý tưởng của người khác".

*Giao tiếp* - cả bằng lời nói và không lời - là một kỹ năng quan trọng đối với nhân viên công tác xã hội. Khả năng giao tiếp rõ ràng với nhiều người là điều cần thiết. Nhân viên công tác xã hội có nhiệm vụ vận động cho thân chủ của họ - để làm được điều này, nhân viên công tác xã hội phải hiểu nhu cầu của thân chủ. Ngoài khả năng nhận biết ngôn ngữ cơ thể và các tín hiệu phi ngôn ngữ khác, điều này có nghĩa là giao tiếp phù hợp và hiệu quả với khách hàng bất kể nền tảng văn hóa, tuổi tác, giới tính, trình độ kỹ năng đọc viết hay khuyết tật. Nhân viên công tác xã hội cũng phải liên lạc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc, đồng nghiệp và các cơ quan, đồng thời phải ghi lại và báo cáo thông tin một cách rõ ràng.

*Tổ chức* - Nhân viên công tác xã hội có lịch trình bận rộn và nhiều trách nhiệm ngoài việc quản lý và hỗ trợ nhiều khách hàng, bao gồm tài liệu, báo cáo, thanh toán và cộng tác. Điều này đòi hỏi các nhân viên công tác xã hội phải rất có đầu óc tổ chức và có khả năng ưu tiên nhu cầu của khách hàng để quản lý các trường hợp một cách hiệu quả. Sự vô tổ chức và quản lý thời gian kém có thể khiến nhân viên công tác xã hội bỏ qua nhu cầu của khách hàng và dẫn đến kết quả tiêu cực.

*Tư duy phản biện* - là khả năng phân tích thông tin thu thập được từ sự quan sát và giao tiếp không thiên vị. Nhân viên công tác xã hội phải có khả năng đánh giá khách quan từng trường hợp bằng cách thu thập thông tin qua quan sát, phỏng vấn và nghiên cứu. Suy nghĩ chín chắn và không định kiến cho phép nhân viên công tác xã hội đưa ra quyết định sáng suốt, xác định các nguồn lực tốt nhất và xây dựng kế hoạch tốt nhất để giúp đỡ thân chủ.

*Lắng nghe tích cực* - là cần thiết để nhân viên công tác xã hội hiểu và xác định nhu cầu của khách hàng. Lắng nghe cẩn thận, tập trung, đặt câu hỏi đúng và sử dụng các kỹ thuật như diễn giải và tóm tắt cũng giúp nhân công tác viên xã hội gắn kết và thiết lập lòng tin với thân chủ.

*Tự chăm sóc* - Công việc xã hội có thể đòi hỏi nhiều yêu cầu và căng thẳng về mặt tinh thần, vì vậy điều quan trọng là phải tham gia vào các hoạt động giúp bạn duy trì sự cân bằng lành mạnh giữa công việc và cuộc sống. Tự chăm sóc bản thân đề cập

đến các thực hành giúp giảm căng thẳng và cải thiện sức khỏe và hạnh phúc - tham gia vào các thực hành này giúp tránh kiệt sức và mệt mỏi về lòng trắc ẩn và là yếu tố quan trọng để có một sự nghiệp bền vững. Bằng cách dành thời gian chăm sóc cho bản thân, các nhân viên công tác xã hội có thể cung cấp các dịch vụ tốt nhất cho khách hàng của họ một cách tốt hơn. Tìm hiểu thêm về cách tự chăm sóc bản thân với bộ tài liệu bắt đầu tự chăm sóc của chúng tôi.

*Năng lực văn hóa* - Làm việc hiệu quả với các khách hàng từ nhiều nguồn gốc khác nhau đòi hỏi nhân viên công tác xã hội phải tôn trọng và đáp ứng các tín ngưỡng và tập quán văn hóa. Nhân viên công tác xã hội phải hiểu biết và tôn trọng nền tảng văn hóa của khách hàng của họ và phải, như Hiệp hội Quốc gia nhân viên công tác xã hội đã nêu, "kiểm tra nguồn gốc và bản sắc văn hóa của chính họ trong khi tìm kiếm kiến thức, kỹ năng và giá trị cần thiết có thể nâng cao việc cung cấp dịch vụ cho những người trải nghiệm văn hóa khác nhau liên quan đến chủng tộc, dân tộc, giới tính, giai cấp, khuynh hướng tình dục, tôn giáo, tuổi tác hoặc khuyết tật của họ. " Sở hữu một thái độ không phán xét và đánh giá cao sự đa dạng và giá trị của sự khác biệt cá nhân cho phép nhân viên công tác xã hội cung cấp cho khách hàng những gì họ cần.

*Kiên nhẫn* - Nhân viên công tác xã hội gặp phải một loạt các hoàn cảnh và cá nhân trong công việc của họ. Điều quan trọng là phải có sự kiên nhẫn để giải quyết các trường hợp phức tạp và với những khách hàng cần thời gian dài hơn để đạt được tiến bộ. Điều này giúp nhân viên công tác xã hội hiểu được tình hình của khách hàng và tránh ra quyết định vội vàng và thất vọng có thể dẫn đến sai sót tốn kém và kết quả kém cho khách hàng.

*Cam kết chuyên nghiệp* - Để thành công trong công tác xã hội đòi hỏi phải học tập suốt đời. Nhân viên công tác xã hội phải có cam kết chuyên nghiệp đối với các giá trị và đạo đức công tác xã hội, đồng thời không ngừng phát triển năng lực nghề nghiệp. Cam kết này là cần thiết để hoàn thành sứ mệnh của những người làm công tác xã hội - "nâng cao phúc lợi của con người và giúp đáp ứng các nhu cầu cơ bản của con người, đặc biệt quan tâm đến nhu cầu và trao quyền cho những người dễ bị tổn thương, bị áp bức và sống trong nghèo đói".

*Vận động chính sách* - Nhân viên công tác xã hội thúc đẩy công bằng xã hội và trao quyền cho khách hàng và cộng đồng thông qua vận động chính sách. Các kỹ năng vận động cho phép nhân viên công tác xã hội đại diện và tranh luận cho thân chủ của

họ và kết nối họ với các nguồn lực và cơ hội cần thiết, đặc biệt khi thân chủ dễ bị tổn thương hoặc không thể tự vận động.

*Thiết lập ranh giới* - Mặc dù sự đồng cảm là đặc điểm cốt lõi của những nhân viên công tác xã hội thành công, nhưng nó cũng có thể khiến họ trút bỏ áp lực công việc về nhà. Tự chăm sóc bản thân là vô cùng quan trọng đối với các chuyên gia trong lĩnh vực này, vì họ thường xuyên hỗ trợ những cá nhân đang phải vật lộn với chứng nghiện ngập, các bệnh về tinh thần và thể chất, và nghèo đói, có thể ảnh hưởng đến sức khỏe tinh thần của họ. Đặt ranh giới giữa bạn và khách hàng không chỉ có thể giúp giảm bớt căng thẳng liên quan đến công việc mà còn có thể khiến bạn trở thành đồng minh hiệu quả hơn và nhân ái hơn mà không ảnh hưởng đến sức khỏe của bạn.

*Quản lý thời gian* - Nhân viên công tác xã hội có lịch trình bận rộn, điều này có thể khiến bạn khó tìm được sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống lành mạnh. Các chuyên gia trong lĩnh vực này xử lý đồng thời nhiều trường hợp và công việc hành chính, khiến việc quản lý thời gian trở thành một phần thiết yếu trong thói quen hàng ngày của họ. Ngoài việc sắp xếp thời gian một cách khôn ngoan, nhân viên công tác xã hội phải đảm bảo tất cả các thân chủ nhận được sự quan tâm, chăm sóc và hỗ trợ tinh thần mà họ cần mà không bị chậm trễ không cần thiết. Điều này thường đòi hỏi lịch trình bằng văn bản phác thảo tất cả các khía cạnh trong ngày làm việc của họ, từ các cuộc họp và can thiệp của khách hàng đến các nhiệm vụ tại văn phòng như đăng ký các chương trình xã hội và soạn thảo báo cáo.

***Theo Hiệp hội các Trường đào tạo Công tác xã hội Mỹ***, các kỹ năng đóng một vai trò quan trọng trong sự nghiệp của một nhân viên công tác xã hội thành công. Việc phát triển mỗi kỹ năng sẽ yêu cầu phương pháp học độc đáo của riêng nó. Nhiều kỹ năng trong số này sẽ được phát triển nhờ quá trình đào tạo giáo dục chính thức, trong khi một số kỹ năng sẽ yêu cầu nhân viên công tác xã hội phải tích cực phát triển trong quá trình thực hành nghề. Một số kỹ năng phù hợp và hữu ích nhất cho nhân viên công tác xã hội bao gồm:

*Khả năng ghi chú chi tiết* - Khả năng ghi chú xuất sắc là cực kỳ quan trọng khi nhân viên công tác xã hội lắng nghe khách hàng và đồng nghiệp của mình và phát triển các biện pháp và chiến lược can thiệp.

*Kỹ năng tổ chức* - Có tổ chức là điều rất quan trọng vì bạn thường được yêu cầu thực hiện nhiều nhiệm vụ và khả năng sắp xếp thứ tự ưu tiên công việc nào là cực kỳ quan trọng.

*Hiểu biết về tâm lý con người* - nhân viên công tác xã hội sẽ cần phải hiểu về hoạt động của tâm trí con người.

*Kiến thức về các giai đoạn phát triển của con người* - điều quan trọng là phải hiểu tâm lý con người, biết các giai đoạn phát triển từ khi sinh ra đến khi chết.

*Kiến thức về các biện pháp can thiệp* áp dụng cho cá nhân, nhóm và cộng đồng. Tùy thuộc vào chuyên môn sâu của nhân viên công tác xã hội, có thể áp dụng nhiều hình thức can thiệp khác nhau trong trợ giúp thân chủ. Nhân viên công tác xã hội không chỉ hiểu về mặt lý thuyết mà còn về ứng dụng thực tế.

*Phát triển cảm giác đồng cảm* - với tư cách là một nhân viên công tác xã hội, sự đồng cảm là cực kỳ quan trọng vì nếu không có nó, nhân viên công tác xã hội sẽ gặp phải một loạt khó khăn khi cố gắng giúp người khác giải quyết vấn đề của họ mà không thể hiểu rõ quan điểm của họ về một tình huống nhất định.

*Thiết lập ranh giới* - Nhân viên công tác xã hội phải thiết lập và duy trì các mối quan hệ nghề nghiệp với khách hàng của họ để tránh mang căng thẳng cảm xúc của công việc về nhà - cố ý hay vô ý. Thiết lập ranh giới sớm giữa bạn và khách hàng của nhân viên công tác xã hội sẽ giúp tạo ra sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống lành mạnh hơn, từ đó làm cho nhân viên công tác xã hội trở thành một chuyên gia hiệu quả hơn.

*Khả năng tạo điều kiện hợp tác giữa các cá nhân và nhóm* - Một trong những nhiệm vụ chính của bạn với tư cách là nhân viên công tác xã hội sẽ là thuyết phục được các cá nhân và nhóm làm việc chung với nhau.

*Kỹ năng lắng nghe tích cực* - Nếu nhân viên công tác xã hội muốn thành công trong vai trò là một nhân viên công tác xã hội, nhân viên công tác xã hội sẽ cần phải có khả năng lắng nghe và cũng có thể đặt câu hỏi khi thích hợp để làm rõ vì nếu không nhân viên công tác xã hội sẽ không thể hiểu những gì người khác đang cố gắng truyền đạt cho mình một cách chính xác.

*Kỹ năng tư duy phản biện* - Tư duy phản biện rất hữu ích trong Công tác xã hội cũng giống như trong hầu hết cuộc sống khi nhân viên công tác xã hội cần đưa ra quyết định về ý nghĩa thực sự của một phần thông tin, tư duy phản biện là một kỹ năng vô cùng hữu ích.

*Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói và bằng văn bản* - nhân viên công tác xã hội sẽ cần có khả năng thể hiện bản thân trước nhiều người trong nhiều bối cảnh khác nhau và phải có kỹ năng giao tiếp bằng văn bản và bằng lời nói mạnh mẽ.

*Thu thập thông tin* - Không phải lúc nào khách hàng cũng tiết lộ lý lịch cá nhân, hoàn cảnh hiện tại hoặc bất kỳ chi tiết nào mà nhân viên công tác xã hội cần để đưa ra quyết định sáng suốt. Có thể thu thập và giải thích một cách hiệu quả thông tin xã hội, cá nhân, môi trường và sức khỏe là một phần quan trọng của công tác xã hội. Đó là lý do tại sao những nhân viên công tác xã hội giỏi nhất là những người biết cách tìm kiếm và xác định thông tin cần thiết.

*Thuyết phục* - Nhân viên công tác xã hội phải thiết lập các mục tiêu điều trị có thể đạt được với khách hàng của họ, nhưng để họ thực hiện hoàn toàn có thể là một thách thức khác. Khả năng truyền cảm hứng, mời / khuyến khích hoặc thậm chí kích thích người khác hành động là vô giá đối với bất kỳ nhân viên công tác xã hội nào vì nó có thể có nghĩa là sự khác biệt giữa kết quả tích cực và không hành động/ trì trệ/ trì hoãn. Nhân viên công tác xã hội phải học các phương pháp tạo động lực khác nhau để họ có thể tác động đến những thân chủ có tính cách, kinh nghiệm và phản đối khác nhau.

Từ việc các kỹ năng của nhân viên công tác xã hội như trên, chúng tôi nhận thấy nhân viên công tác xã hội cần có thêm một số kỹ năng như:

*Kỹ năng đặt câu hỏi* - là một kỹ năng quan trọng để thu thập thông tin về tình hình thân chủ, qua đó để làm rõ vấn đề của thân chủ. Đặt câu hỏi nhằm hướng đến:

- Thu thập thông tin chi tiết hơn về một chủ đề mà thân chủ đề cập tới
- Thu thập thông tin về chủ đề mà thân chủ không đề cập tới
- Thu thập thông tin cụ thể liên quan đến suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của thân chủ.
- Xác nhận lại những thông tin mà thân chủ cung cấp

Nhân viên công tác xã hội cần khéo léo trong việc sử dụng kỹ năng đặt câu hỏi, tránh việc thân chủ cảm thấy không thoải mái, hay cảm giác như đang bị hỏi cung. Đặt câu hỏi tốt sẽ giúp thân chủ tự nguyện cung cấp thêm thông tin mà không cần nhân viên công tác xã hội phải hỏi nhiều lần. Các câu hỏi phù hợp là những câu có thêm các giao tiếp bằng lời và cử chỉ như ("xin hãy tiếp tục", gật đầu, mỉm cười) và điều này khích lệ thân chủ tiếp tục trò chuyện.

*Kỹ năng thiết lập mối quan hệ* - Để có thể hỗ trợ được cho thân chủ tốt, nhân viên công tác xã hội nhất định cần thiết lập được mối quan hệ tích cực với thân chủ. Trong khi thực hành công tác xã hội, nhân viên công tác xã hội luôn luôn phải nhận

thức rằng mối quan hệ giữa nhân viên công tác xã hội và thân chủ là mối quan hệ giúp đỡ chuyên nghiệp, khác với mối quan hệ xã hội bình thường. Công cụ chính thực thi nghề nghiệp trong công tác xã hội của nhân viên công tác xã hội là chính bản thân người nhân viên công tác xã hội, kiến thức và kỹ năng của nhân viên công tác xã hội và cao hơn hết là nhân cách của một nhân viên công tác xã hội. Nhân viên công tác xã hội cần quản lý bản thân để ứng xử phù hợp với nhiệm vụ, tránh những phản ứng theo cảm xúc tự nhiên.

*Kỹ năng đánh giá vấn đề* - Nhân viên công tác xã hội cần đánh giá rõ ràng về các vấn đề hiện tại là một điều cần thiết đối với việc can thiệp có hiệu quả. Việc đánh giá vấn đề giúp cho nhân viên công tác xã hội có sự hiểu biết đúng đắn về con người, hiểu về hoàn cảnh của thân chủ, xác định đúng tính chất của vấn đề mà thân chủ gặp phải, để từ đó nhân viên công tác xã hội cùng thân chủ lên kế hoạch hành động. Đánh giá vấn đề là một bước rất quan trọng trong tiến trình giải quyết vấn đề của thân chủ.

*Kỹ năng biện hộ* - Biện hộ là hoạt động thúc đẩy và bảo vệ quyền con người, đặc biệt là đối với những người bất lợi thế; Biện hộ thúc đẩy công bằng xã hội cho tất cả những người bất lợi thế trong cộng đồng (Hiệp hội Công tác xã hội - 2000). Biện hộ được xác định như quá trình làm việc với hay đại diện cho thân chủ để tìm kiếm dịch vụ hay nguồn lực mà thân chủ đã không được hưởng, để tạo ra sự thay đổi về chính sách, thủ tục hành chính đã ảnh hưởng bất lợi cho thân chủ, thúc đẩy chính sách, luật pháp mới nhằm tạo ra nguồn lực và dịch vụ cần thiết cho thân chủ (Dean H. Hepworth 1997).

Khi thực hiện biện hộ người quản lý ca đưa ra tiếng nói, quan điểm hoặc đại diện cho họ đưa ra tiếng nói và cố gắng đảm bảo quyền của họ được tôn trọng và các nhu cầu phù hợp được thoả mãn. Trong trường hợp là trẻ em, thì biện hộ lại càng có ý nghĩa bởi trẻ em không dễ dàng có tiếng nói với cơ quan có liên quan, cơ quan cung cấp dịch vụ. Ví dụ như biện hộ cho trẻ có HIV được tới trường học chung với các trẻ khác. Biện hộ cho người khuyết tật có việc làm phù hợp. Biện hộ, khuyến khích thân chủ tham gia phát biểu ý kiến; tạo cơ hội để họ có thể phát biểu ý kiến.

*Kỹ năng tham vấn* - là một kỹ năng quan trọng trong công tác xã hội, thông qua sự tương tác giữa hai bên, nhân viên công tác xã hội giúp thân chủ lấy lại niềm tin và hy vọng, từ đó biết nhận lấy trách nhiệm giải quyết vấn đề của chính họ. Tham vấn là giúp thân chủ có thêm thông tin; lựa chọn thay đổi hành vi; nâng cao sức khỏe tinh

thần; tăng cường năng lực giải quyết vấn đề; ngăn ngừa và làm giảm thiểu những tác hại của vấn đề; lựa chọn và ra quyết định giải quyết cho vấn đề của mình.

*Kỹ năng vấn đàm* - là cuộc đối thoại trực tiếp giữa cán sự xã hội với một hay nhiều người với mục đích thu thập thông tin, cung cấp thông tin để nhằm đưa ra biện pháp trị liệu, cách can thiệp hỗ trợ đối tượng. Vấn đàm nhằm tìm hiểu các thông tin về tiểu sử đối tượng, hoàn cảnh gia đình, điều kiện kinh tế, các vấn đề sức khoẻ, trình độ văn hoá, quan hệ xã hội…Vấn đàm để thu thập mọi thông tin chi tiết về các yếu tố liên quan tới đối tượng, về hoàn cảnh đặc biệt của đối tượng, nhằm xác định xem vấn đề của họ là vấn đề gì. Và vấn đàm trị liệu, nhằm tạo sự thay đổi bản thân đối tượng hay thay đổi môi trường của đối tượng.

*Phản hồi cảm xúc* - là diễn đạt lại những câu nói, hành vi liên quan tới cảm xúc của thân chủ; thể hiện sự tôn trọng, chấp nhận và muốn được nghe nhiều từ thân chủ, để khích lệ chia sẻ câu chuyện của mình. Phản hồi cảm xúc giúp cho thân chủ cảm thấy sáng rõ những điều đang tồn tại trong tâm trí mình.

*Kỹ năng vãng gia* - là hoạt động thăm gia đình có mục đích của nhân viên công tác xã hội, là công cụ để giúp nhân viên công tác xã hội thu thập thông tin, phân tích vấn đề, lên kế hoạch và trị liệu. Vãng gia là phương pháp đề cao hoạt động cùng làm, cùng nói chuyện và cùng suy ngẫm của nNhân viên công tác xã hội với thành viên gia đình.

*Kỹ năng ghi chép phúc trình trường hợp* - Ghi chép là hình thức viết thành văn bản theo hệ thống thời gian để lưu giữ các sự việc, hiện tượng, tình huống, hoạt động, kết quả hoạt động của nhân viên công tác xã hội và thân chủ trong quá trình giải quyết vấn đề. Việc ghi chép giúp làm cơ sở để định hướng, theo dõi tiến trình hoạt động và tương tác của thân chủ với nhân viên công tác xã hội; đánh giá kết quả, sự thay đổi của thân chủ

*Kỹ năng lưu trữ thông tin, hồ sơ của thân chủ* - là một khía cạnh quan trọng trong hoạt động quản lý ca mang tính chuyên nghiệp. Hồ sơ về thân chủ, ca có các chức năng quan trọng là phương tiện để lưu trữ thông tin về ca theo suốt tiến trình; cho phép trao đổi thông tin giữa các cán bộ với các chuyên gia, cấp trên; đáp ứng yêu cầu pháp lý về lưu trữ hồ sơ khi những thông tin này cần tới cho những liên quan về pháp lý; là phương tiện để 'theo dõi' tiến trình của can thiệp…

*Kỹ năng chăm sóc bản thân* - Hoạt động nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội là một nghề giúp đỡ người khác, họ thực hiện các dịch vụ nhân đạo để trợ giúp cho những người khác vượt qua khó khăn của họ. Công tác xã hội là một nghề rất có nhiều khó khăn và áp lực, chính vì vậy việc nhân viên công tác xã hội tự ý thức để chăm sóc chính mình, biết cách giải toả căng thẳng từ nghề nghiệp của mình là rất quan trọng và cần thiết bởi nhân viên công tác xã hội chỉ có thể giúp được người khác khi biết tự giúp chính mình.

Theo thông tư liên tịch, quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành Công tác xã hội, Số: 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV của Bộ Lao Động - Thương binh và Xã hội – Bộ Nội Vụ ngày 19 tháng 8 năm 2015 những tiêu chuẩn về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ là:

a) Có khả năng độc lập, thực hiện thành thạo kỹ năng, nghiệp vụ công tác xã hội trong phạm vi công việc được giao;

b) Có khả năng làm việc theo nhóm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ về công tác xã hội;

c) Có kỹ năng giao tiếp đối với đối tượng;

d) Có khả năng phát hiện nhu cầu trợ giúp của đối tượng.

**2.6. Quan điểm tiếp cận trong quá trình trợ giúp giải quyết vấn đề**

Quá trình trợ giúp các nhóm thân chủ (cá nhân, nhóm, gia đình hay cộng đồng) trong CTXH được dựa trên một số quan điểm tiếp cận mang tính đặc thù của CTXH như sau:Quan điểm tiếp cận coi trọng thế mạnh, tiềm năng của thân chủ (còn được gọi là quan điểm thế mạnh); Quan điểm tiếp cận: mọi thân chủ đều có khả năng phục hồi (quan điểm phục hồi); Quan điểm tiếp cận: mọi vấn đề đều có hướng giải pháp (quan điểm giải quyết vấn đề dựa trên giải pháp); Quan điểm tiếp cận tổng quát: quá trình giải quyết vấn đề (trợ giúp thân chủ) dựa trên cách tiếp cận tổng quát, nhiều chiều. Sau đây là những phân tích cụ thể về các quan điểm trên.

*2.6.1.* ***Quan điểm trợ giúp giải quyết vấn đề dựa trên thế mạnh***

Quan điểm thế mạnh là trong quá trình trợ giúp thân chủ giải quyết vấn đề hãy chú trọng tới thế mạnh của họ (các nguồn lực của cá nhân cũng như của môi trường) .

Với quan điểm này nhân viên công tác xã hội luôn được định hướng tới việc xác định nguồn lực, tiềm năng và dựa trên thế mạnh để đẩy thân chủ và khích lệ họ thay đổi.

Nếu những thế mạnh của thân chủ được công nhận và được sử dụng trong quá trình trợ giúp, chúng sẽ tạo động lực và khả năng cho sự thay đổi tích cực ở thân chủ. Quan điểm này coi thân chủ là các chuyên gia thực sự về tình hình của chính họ; vai trò chuyên môn chủ yếu là hỗ trợ động viên hoặc tư vấn.

*Cách tiếp cận này dựa trên những giả định sau đây:*

- Mọi cá nhân, nhóm, gia đình và cộng đồng có đề có những mạnh. Nhiệm vụ của người nhân viên công tác xã hội nhằm giúp thân chủ xác định các thế mạnh và xây dựng dựa trên chúng.

- Những tình huống khó khăn vừa là thách thức và cơ hội.

- Không ai có thể biết chắc chắn giới hạn năng lực của một người để phát triển, thay đổi, và vượt qua khó khăn trong cuộc sống.

- Mọi người xung quanh và cộng đồng đều chứa đựng nguồn tài nguyên có sẵn và có thể được huy động nếu họ sáng tạo và kiên trì.

- Thân chủ thường biết điều gì sẽ có hiệu quả và không hữu ích trong quá trình giải quyết vấn đề. Nhân viên công tác xã hội cố gắng cộng tác với thân chủ và thực hiện mục tiêu, nguyện vọng và đề xuất về cách tốt nhất để tiến hành.

*Các nguyên tắc thực hành trong quan điểm thế mạnh*

- Mọi thân chủ, hành động, và hệ thống mục tiêu có những thế mạnh và ưu điểm.

- Những khó khăn mang lại cơ hội phát triển và thay đổi.

- Mọi thân chủ, hành động, và hệ thống mục tiêu đều có nguyện vọng thay đổi.

- Thân chủ, hành động, và hệ thống mục tiêu có những thế mạnh, nguồn lực và ưu điểm trong khó khăn.

***Trao quyền cho thân chủ*** là một trong những khuyến nghị trong quá trình trợ giúp thân chủ. Đây cũng là một trong những nguyên tắc làm việc với thân chủ với quan điểm thế mạnh. Saleebey gọi lý luận trao quyền là *quan điểm thế mạnh*.

Trao quyền cho thân chủ, có nghĩa là "giúp mọi người khám phá ra thế mạnh đáng kể trong chính họ, gia đình của họ, và các khu dân cư quanh họ" (Saleebey, 1992)...

Nhiệm vụ của người trợ giúp là trao quyền cho thân chủ để họ sống hữu ích hơn và đáp ứng nhu cầu cá nhân. Nếu nhân viên công tác xã hội tập trung vào vấn đề hoặc bệnh lý của họ, thân chủ có thể trở nên chán nản và cảm thấy rằng họ không có lối thoát.

Saleebey đưa ra những giả định cơ bản như sau:

1. Dù cho cuộc sống có nhiều khó khăn, nhưng mọi người đều có thế mạnh để nâng cao chất lượng cuộc sống của họ. Nhân viên công tác xã hội cần tôn trọng những thế mạnh và những định hướng mà thân chủ.

2. Động lực thay đổi của thân chủ được tăng cường thông qua tăng cường thế mạnh của họ.

3. Khám phá thế mạnh đòi hỏi một quá trình: tìm hiểu, hợp tác giữa thân chủ và người trợ giúp.

4. Khi tập trung vào thế mạnh nhân viên công tác xã hội sẽ tránh phán xét hoặc đổ lỗi cho thân chủ ngay cả trong những hoàn cảnh khó khăn nhất.

5. Tất cả các môi trường - ngay cả những khi khó khăn nhất nhất – đều chứa đựng các nguồn lực.

Saleebey (1992) cho rằng nếu đứng trên quan điểm thế mạnh nhân viên công tác xã hội sẽ hiểu rằng, dù bị áp bức hoặc bị bệnh tật hay trong tình huống khó khăn đến mấy, các cá nhân vẫn có khả năng sinh tồn trong một số trường hợp, họ thậm chí còn phát triển. Con người luôn luôn vượt lên hoàn cảnh của họ. Những người trợ giúp phải tìm hiểu, làm sáng tỏ thế mạnh và xây dựng giải pháp trên khả năng của họ.

Quan điểm thế mạnh khi được ứng dụng trong phát triển cộng đồng các kế hoạch hành động cho Phát triển cộng đồng được xây dựng dựa trên thế mạnh của cộng đồng.

Phương pháp PTCĐ dựa trên thế mạnh của cộng đồng được diễn ra theo các bước:

1. Thu thập câu chuyện về cộng đồng
2. Tổ chức nhóm nòng cốt
3. Lập bản đồ năng lực và ưu điểm (cá nhân, hiệp hội và tổ chức) của địa phương.
4. Xây dựng tầm nhìn và kế hoạch cộng đồng
5. Huy động và liên kết ưu điểm của cộng đồng để phát triển kinh tế
6. Thúc đẩy các hoạt động, đầu tư và nguồn lực từ bên ngoài cộng đồng

### *2.6.2. Quan điểm trợ giúp giải quyết vấn đề dựa trên khả năng phục hồi*

Khả năng phục hồi được định nghĩa là khả năng chịu được, phục hồi, và thậm chí là phát triển của thân chủ sau những trải nghiệm tiêu cực (sau những sang chấn, khủng hoảng hay tình huống vấn đề).

Trong lĩnh vực CTXH, nhân viên CTXH có nhiệm vụ xác định yếu tố phòng ngừa, làm giảm rủi ro thông qua tăng khả năng phục hồi cho đối tượng.

Yếu tố bảo vệ có thể là lực lượng bên trong hoặc bên ngoài giúp cải thiện nguy cơ, bao gồm những nỗ lực liên kết của cả ba hệ thống vi mô, trung mô và vĩ mô.

- Yếu tố phòng ngừa: liên quan đến tạo cơ hội phát triển cho cá nhân và xã hội.
- Ở cấp độ cộng đồng hoặc hệ thống vĩ mô, yếu tố phòng ngừa bao gồm tăng cường khả năng tiếp cận việc làm, nhà ở, y tế, giáo dục. Giảm các yếu tố nguy cơ bao gồm giảm các rào cản tiếp cận những cơ hội.

***Cần lưu ý tới vai trò của các hệ thống trong giải quyết vấn đề:***

*Các hệ thống vĩ mô*: là hệ thống chính sách, chương trình, vai trò nhà nước, chính phủ…

*Các hệ thống trung mô* là hệ thống như gia đình, trường học, khu phố và v.v. Các yếu tố phòng ngừa hệ thống bao gồm các mối quan hệ gia đình tích cực như cha mẹ , sự hiện diện của hàng xóm hỗ trợ và ..v.v..Các yếu tố rủi ro bao gồm sự từ chối của gia đình, phản ứng tiêu cực đối với gia đình nhập cư hoặc các gia đình có vấn đề trong cộng đồng.

*Hệ thống vi mô* đề cập đến đặc điểm cá nhân như sự trưởng thành về mặt sinh học, nhận thức, cơ chế, phát triển, tâm lý, tâm lý xã hội. Các yếu tố phòng ngừa là sức khỏe thể chất, trí thông minh, tính cân đối, lòng tự trọng.v.v. Các yếu tố nguy cơ là giảm thiểu về sinh học, tâm lý hay rào cản đối với việc thể hiện củ nhân.

**Yếu tố phòng ngừa** đã được liên kết với việc thích ứng thành công với các tình huống có nguy cơ cao (Werner của 1955): 1) tạo điều kiện cho mối quan hệ tích cực, 2) kỹ năng và giá trị cho phép sử dụng khả năng và tài năng của bản thân một cách hiệu quả , 3) kỹ năng chăm sóc cho của cha mẹ sẽ nuôi dưỡng khả năng và lòng tự trọng ở trẻ em, 4) hỗ trợ từ người lớn, và 5) cơ hội lớn cho thay đổi trong đời sống.

**Yếu tố cá nhân** bao gồm những đặc điểm di truyền và sinh học chẳng hạn như tính khí thoải mái và năng lực trí tuệ; đặc điểm tính cách như cảm nhận hiệu quả của bản thân, đánh giá đúng đắn của môi trường, kỹ năng xã hội, giải quyết vấn đề, khả năng định hướng hoặc nhiệm vụ, khả năng đồng cảm, tính hài hước, năng lực thích nghi với sựu khác biệt, và giới tính.

**Yếu tố môi trường** bao gồm các yếu tố phòng ngừa gia đình như chăm sóc sớm của cha mẹ, mối quan hệ ấm áp và tích cực lâu dài với người chăm sóc, môi trường gia

đình và liên kết tích cực, kỳ vọng cao của cha mẹ, trách nhiệm gia đình, hình mẫu tích cực, kỹ năng nuôi dạy con tốt, giám sát, truyền thống gia đình và các nghi thức, hỗ trợ cho năng lực thanh thiếu niên và mục tiêu cuộc sống, và hỗ trợ của gia đình mở rộng. Yếu tố phòng ngừa của trường học bao gồm cơ hội tham gia, kỳ vọng đối với năng lực sinh viên, và môi trường chăm sóc hỗ trợ tại trường học. Yếu tố phòng ngừa Cộng đồng bao gồm một số yếu tố như giá trị, văn hoá , chuẩn mực cộng đồng tích cực. (Turner và cộng sự 1993).

*2.6.**3. Quan điểm trợ giúp giải quyết vấn đề dựa trên giải phá**p*

Các vấn đề mà nhân viên công tác xã hội gặp phải thông thường không có một giải pháp duy nhất[8]. Bởi vì các cá nhân có vấn đề trong cuộc sống rất đa dạng, không có giải pháp duy nhất cho vấn đề của họ. Do đó, Rappaport (1981) cho rằng suy nghĩ theo những hướng khác nhau là thích hợp hơn trong hoạt động trợ giúp. Với cách trợ giúp này nhân viên công tác xã hội giúp thân chủ thực hiện chức năng xã hội hữu hiệu hơn, cách tư duy đa dạng mang lại sự linh hoạt trong nhận thức của thân chủ cũng như cho nhân viên công tác xã hội. Do vậy trong quá trình trợ giúp, hãy giúp thân chủ xem xét vấn đề và tìm kiếm các lựa chọn giải pháp có thể.

Việc định hướng họ tới giải pháp là một cách tăng cường sức mạnh cho thân chủ trong quá trình giải quyết vấn đề.

*2.6.3.1. Xây dựng Giải pháp*

Theo De Shazer (1985) cách tốt nhất để quyết định một giải pháp hữu hiệu là hãy giúp thân chủ mô tả về những gì họ sẽ làm khác nhau và / hoặc những điều gì sẽ diễn ra khác nhau khi các vấn đề được giải quyết, từ đó tạo ra sự mong đợi cho sự thay đổi có lợi ở họ.

Ông đưa ra các giai đoạn cơ bản của việc xây dựng giải pháp như sau.

*2.6.3.2. Mô tả vấn đề.*

Bước này giống như bước đầu tiên của giải quyết vấn đề trong đó thân chủ được trao cơ hội để mô tả vấn đề của họ. Hỏi, "Làm thế nào chúng tôi có thể có ích cho bạn?" Thân chủ thường phản ứng bằng cách mô tả một một số loại vấn đề, và chúng tôi yêu cầu một số chi tiết.

---

[8] *Nguồn:* DeJong, P. and Kim Berg, I. (1998). Phỏng vấn tìm giải pháp : "*Trợ giúp dưới hình thức xây dựng giải pháp*" USA: Brooks Cole Publishing Company

*2.6.3.3. Phát triển mục tiêu đã được hình thành.*

Ở đây, làm việc với thân chủ để gợi mở họ mô tả về những gì sẽ thay đổi trong cuộc sống của họ khi vấn đề của họ được giải quyết.

*2.6.3.4. Khám phá trường hợp loại trừ.*

Ở giai đoạn này, hỏi về những thời điểm trong cuộc sống của thân chủ khi có vấn đề của họ không xảy ra hoặc ít nghiêm trọng. Hỏi về ai đã làm những gì để làm cho các *trường hợp ngoại* lệ xảy ra.

Bước này thay thế cho kế hoạch can thiệp trong cách tiếp cận giải quyết vấn đề

*2.6.3.5. Thông tin phản hồi vào cuối mỗi giai đoạn.*

Vào cuối mỗi buổi thảo luận với thân chủ xây dựng giải pháp, cần khen ngợi và đưa ra một số gợi ý họ tiếp làm gì sau buổi trao đổi đó. Những lời khen ngợi nhấn mạnh những gì thân chủ đã làm là hữu ích trong việc giải quyết vấn đề của họ. Những gợi ý xác định những gì thân chủ có thể thực hiện hoặc làm gì để tiếp tục giải quyết các vấn đề của họ. Hãy luôn luôn tập trung vào những gì các thân chủ, theo khung tham chiếu của họ, cần phải làm và làm khác đi để tăng cường cơ hội thành công trong quá trình giải quyết vấn đề.

*2.6.3.6. Đánh giá tiến bộ của thân chủ.*

Trong xây dựng giải pháp, cần thường xuyên đánh giá sự tiến bộ của thân chủ . Có thể yêu cầu thân chủ đánh giá sự tiến bộ theo thang điểm từ 0 đến 10. Ngay cả khí nhận thấy họ đã tiến bộ vẫn nên kiểm tra những gì họ tiếp tục thực hiện

Trong xây dựng giải pháp, cần nhấn mạnh rằng thân chủ là những chuyên gia về cuộc sống riêng của họ

1. Hỏi họ những gì họ muốn thay đổi trong cuộc sống của họ, hỏi họ hãy mô tả các vấn đề của họ.

2. Phỏng vấn thân chủ về những gì sẽ khác trong cuộc sống của họ khi vấn đề của họ được giải quyết. Lắng nghe và tôn trọng hướng đi mà mà thân chủ lựa chọn

3. Hỏi họ về nhận thức của họ đối với trường hợp ngoại lệ cho vấn đề của họ. Xem những nhận thức này là bằng chứng về nguồn lực bên trong của thân chủ (thế mạnh) và các nguồn thông tin hữu ích về các nguồn lực bên ngoài tồn tại trong bối cảnh mà trong đó họ sống.

Trong trợ giúp thân chủ giải quyết vấn đề nhân viên công tác xã hội không xem mình là chuyên gia về đánh giá vấn đề thân chủ và can thiệp, mà thay vào đó, hãy cố

gắng trở thành những chuyên gia khám phá những suy nghĩ, thế mạnh của thân chủ và giúp họ nhận thức rằng thân chủ có thể sử dụng thế mạnh đó để giải quyết vấn đề, đáp ứng nhu cầu cuộc sống của bản thân.

**2.7. Mô hình trợ giúp trong công tác xã hội**

Để trợ giúp được thân chủ trong công tác xã hội cần có nhiều hình thức, mô hình linh hoạt. Các mô hình trợ giúp trong CTXH đối với tất cả hệ thống thân chủ (cá nhân, nhóm và cộng đồng) có thể kể đến như sau:

*Mô hình cung cấp trợ giúp trực tiếp:* Là hình thức trợ giúp vật chất trực tiếp cho các hệ thống thân chủ khi họ có nhu cầu, nhằm giải quyết vấn đề thân chủ đang gặp phải.

*Mô hình can thiệp trung gian:* Là mô hình nhân viên công tác xã hội đóng vai trò người trung gian, người nối kết các thân chủ với hệ thống dịch vụ trong xã hội. Hoạt động này bao gồm cả việc định hướng, cung cấp thông tin cho thân chủ về dịch vụ và từ đó họ tiếp cận với dịch vụ.

*Mô hình huy động nguồn lực ngay trong hệ thống thân chủ để thay đổi:* Mô hình này được thực hiện dưới dạng nhân viên công tác xã hội trợ giúp các nhóm thân chủ nhận biết và phát huy mọi tiềm năng của bản thân từ đó cải thiện cuộc sống của mình. Các nhóm thân chủ được tăng năng lực để tìm kiếm các điều kiện, trang thiết bị, các cơ hội để thực hiện chức năng

*Mô hình can thiệp khủng hoảng:* Can thiệp khủng hoảng là một quá trình chủ động tác động đến chức năng tâm lý xã hội của các cá nhân và các nhóm trong tình trạng khẩn cấp. Thường là hoạt động can thiệp trong giới hạn thời gian như trong vòng 24 đến 72 giờ hay từ 2-6 tuần.

*Mô hình giải quyết vấn đề*: Khi con người không có khả năng đối phó với vấn đề một cách độc lập bởi họ thiếu hụt hay không có các phương tiện giải quyết vấn đề và họ cần sự trợ giúp. Hình thức này giúp cá nhân đối phó có hiệu quả nhất với những vấn đề xã hội, mối quan hệ ... khi họ không có khả năng tự vượt qua và cần có trợ giúp từ bên ngoài.

*Mô hình hoạch định xã hội*: Hoạch định xã hội nhấn mạnh kỹ thuật giải quyết vấn đề liên quan đến vấn đề xã hội, chẳng hạn như vấn đề phạm pháp, nhà ở và sức khỏe tâm thần. Các thay đổi được hoạch định hợp lý, có chủ đích, được kiểm soát là yếu tố trung tâm trong mô hình này. Những thay đổi trong một môi trường đòi hỏi các

nhà hoạch định, có khả năng kỹ thuật, khả năng hướng dẫn, điều hành tổ chức, xử lý hành chính. Nhà hoạch định trong công tác xã hội cần đặc biệt lưu ý tới công việc việc thiết lập, sắp xếp và điều phối dịch vụ cho những người có nhu cầu.

*Mô hình hành động xã hội:* Phương pháp tiếp cận hành động xã hội bao gồm hỗ trợ tổ chức, liên kết nhóm dân cư yếu thế trong cộng đồng để giúp họ đáp ứng nhu cầu bằng phương pháp can thiệp của CTXH mang tính dân chủ và công bằng xã hội. Đó là cách thức tái phân phối quyền lực, nguồn lực, hoặc ra quyết định trong cộng đồng hoặc thay đổi trong chính sách cơ bản của các tổ chức chính thức.

Các mô hình trên đây đều nhằm hướng đến có thể hỗ trợ được cho thân chủ vượt qua được những vấn đề họ gặp phải trong cuộc sống để phát huy chức năng xã hội của bản thân,

## 2.8. Nhân viên công tác xã hội

### *2.8.1. Khái niệm nhân viên công tác xã hội*

Hiện nay trên thế giới có nhiều cách gọi tên khác nhau để chỉ khái niệm niệm "nhân viên công tác xã hội". Trong tiếng Anh, khái niệm "nhân viên công tác xã hội" gọi là "Social Worker". Theo Zastrow (1996) nhân viên công tác xã hội là người được đào tạo về CTXH. Họ sử dụng kiến thức và kỹ năng để cung cấp các dịch vụ xã hội cho các cá nhân, gia đình, nhóm, cộng đồng, tổ chức, xã hội. Nhân viên công tác xã hội giúp đỡ con người tăng cường năng lực, đối phó và giải quyết vấn đề, tìm kiếm các nguồn lực cần thiết, tạo điều kiện cho sự tương tác giữa các cá nhân và giữa con người với môi trường, thúc đẩy trách nhiệm của xã hội với con người, và tác động đến các chính sách xã hội.

Một số nhận định cho rằng, nhân viên công tác xã hội là những nhà chuyên nghiệp, có nền tảng kiến thức chuyên môn, có kỹ năng cần thiết, tuân thủ những tiêu chuẩn và đạo đức của nghề CTXH.

Nhân viên công tác xã hội (social worker) được Hiệp hội các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp Quốc tế – IASW định nghĩa: *" người được đào tạo và trang bị các kiến thức và kỹ năng trong công tác xã hội, trợ giúp các đối tượng nâng cao khả năng giải quyết và đối phó với vấn đề trong cuộc sống; tạo cơ hội để các đối tượng tiếp cận được nguồn lực cần thiết; thúc đẩy sự tương tác giữa các cá nhân, giữa cá nhân với môi trường tạo ảnh hưởng tới chính sách xã hội, các cơ quan, tổ chức vì lợi ích của cá*

*nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng thông qua hoạt động nghiên cứu và hoạt động thực tiễn".*

Từ khái niệm trên có thể hiểu bản chất của nhân viên công tác xã hội như sau:

Thứ nhất, nhân viên công tác xã hội là những người trợ giúp chuyên nghiệp được đào tạo trong hệ thống các cơ sở đào tạo có tính chuyên môn và chuyên nghiệp. Ở đó, họ được trang bị các kiến thức và kỹ năng cần thiết về công tác xã hội để thực hiện các nhiệm vụ của mình.

Thứ hai, nhân viên công tác xã hội có nhiệm vụ hỗ trợ các đối tượng khác nhau trong xã hội (bao gồm cả những đối tượng dễ bị tổn thương và các đối tượng gặp phải những vấn đề xã hội cần trợ giúp, từ cá nhân đến nhóm - gia đình, cộng đồng) nhằm nâng cao năng lực cho các đối tượng, để từ đó có thể ứng phó và giải quyết các vấn đề của mình một cách có hiệu quả.

Thứ ba, để thân chủ của mình có thể "tự lực" giải quyết được các vấn đề của bản thân, nhân viên công tác xã hội có nhiệm vụ tạo các cơ hội khác nhau để họ tiếp cận được các nguồn lực cần thiết (nhân lực, vật lực, tài lực, chính sách,…).

Cuối cùng, bên cạnh việc hỗ trợ, trợ giúp các thân chủ của mình, nhân viên công tác xã hội còn là tác nhân quan trọng trong việc tham gia xây dựng, hoàn thiện hệ thống chính sách xã hội, đặc biệt là các chính sách an sinh xã hội thông qua hoạt động tương tác với các cá nhân, tổ chức, hoạt động nghề nghiệp và hoạt động nghiên cứu của bản thân.

Ở Việt Nam hiện nay, nhân viên công tác xã hội được gọi với những tên khác nhau như: công tác xã hội viên, nhân viên công tác xã hội, cán bộ xã hội, cán sự xã hội,… Theo Thông tư liên tịch số 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV ngày 19 tháng 8 năm 2015 của Bộ Lao động và Thương binh – Xã hội và Bộ Nội vụ về việc quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành công tác xã hội, nhân viên xã hội ở Việt Nam được phân thành 3 hạng với các tên gọi là: Công tác xã hội viên chính (hạng I), Công tác xã hội viên (hạng II) và Nhân viên công tác xã hội (hạng III). Tuy mỗi tên gọi khác nhau nhưng nhìn chung, nhân viên công tác xã hội có đặc điểm, vai trò, chức năng thống nhất trong việc thực hiện các nhiệm vụ ngành nghề công tác xã hội của mình. Trong giáo trình này, thuật ngữ sử dụng thống nhất là nhân viên công tác xã hội.

### *2.8.2. Nhiệm vụ của nhân viên công tác xã hội*

Nhiệm vụ của nhân viên công tác xã hội là hệ thống các hoạt động cần thực hiện trong quá trình trợ giúp thân chủ nhằm, trên cơ sở vận dụng các kiến thức, kỹ năng công tác xã hội để từ đó đạt được mục tiêu và thực hiện đúng vai trò của mình.

Căn cứ vai trò, chức năng của công tác xã hội, nhân viên công tác xã hội có các nhiệm vụ sau đây:

*Phát triển những kiến thức, kỹ năng* của công tác xã hội để đảm bảo mục tiêu nghề nghiệp của mình. Đây là mục tiêu đầu tiên, có ý nghĩa quan trọng đối với mỗi nhân viên công tác xã hội trong quá trình hoạt động nghề nghiệp của mình. Bởi lẽ, bên cạnh việc được trang bị các kiến thức, kỹ năng cơ bản của công tác xã hội ở mức tối thiểu (chủ yếu là trong các cơ sở đào tạo) để thực hiện hoạt động nghề nghiệp thì việc phát triển năng lực chuyên môn của mỗi cá nhân nhân viên công tác xã hội là nhiệm vụ cấp thiết. Điều này xuất phát từ thực tiễn hoạt động nghề nghiệp của mình, đó là sự đa dạng của các đối tượng được trợ giúp với những vấn đề xã hội diễn ra hết sức phong phú. Đây chính là là cơ sở để tăng cường các kỹ năng, kiến thức (năng lực nghề nghiệp) cho bản thân mỗi nhân viên công tác xã hội.

*Thúc đẩy, phục hồi, duy trì và tăng cường chức năng* của cá nhân, nhóm - gia đình và cộng đồng thông qua các hoạt động chuyên nghiệp với các kỹ năng chuyên môn, trên cơ sở các vai trò của mình. Việc thúc đẩy, phục hồi, duy trì và tăng cường chức năng ở đây chủ yếu là các chức năng xã hội của các cá nhân, nhóm - gia đình và cộng đồng bởi các chủ thể này đang gặp phải những vấn đề chủ yếu về tâm sinh lý - xã hội.

*Góp phần xây dựng, hoạch định và thực thi các chính sách xã hội*, chương trình hành động, hệ thống dịch vụ xã hội, nguồn lực xã hội cần thiết để đáp ứng nhu cầu của con người và trợ giúp sự phát triển năng lực của con người. Thông qua các hoạt động trợ giúp chuyên nghiệp các đối tượng, nhân viên công tác xã hội thực hiện các vai trò của mình, một mặt cùng với các thể chế sẽ thực hiện các chính sách xã hội, các chương trình hành động thiên niên kỷ hay của quốc gia; mặt khác, nhân viên công tác xã hội sẽ phát hiện những điểm chưa tương thích hoặc chưa phù hợp về các chính sách xã hội, hệ thống các dịch vụ xã hội đối với các đối tượng trợ giúp, từ đó sẽ góp phần quan trọng trong việc xây dựng, điều chỉnh và hoạch định các chính sách, chương trình.

*Theo dõi, kiểm soát các chính sách*, chương trình thông qua hoạt động biện hộ, hoạt động kết nối chính sách để tăng năng lực cho những nhóm dễ bị tổn thương hay có nguy dễ bị tổn thương và thúc đẩy công bằng, bình đẳng về mặt kinh tế cũng như xã hội. Thông qua các hoạt động biện hộ, kết nối chính sách cho các đối tượng trợ giúp là những cá nhân, nhóm hoặc cộng đồng dễ bị tổn thương hoặc có nguy cơ dễ bị tổn thương, nhân viên công tác xã hội sẽ theo dõi, kiểm soát các chương trình, chính sách, đặc biệt là chính sách an sinh xã hội. Bởi lẽ, việc theo dõi, kiểm soát các chương trình, chính sách này của nhân viên công tác xã hội là cơ sở cho việc góp phần thúc đẩy sự công bằng, giảm thiểu bất bình đẳng xã hội, đồng thời thúc đẩy sự phát triển xã hội bền vững.

Như vậy, các nhiệm vụ trên đây của nhân viên công tác xã hội phản ánh việc thực hiện các vai trò, chức năng của Công tác xã hội cũng như hoàn thành sứ mệnh vai trò của nhân viên công tác xã hội nhằm hỗ trợ, tăng cường năng lực cá nhân, nhóm, cộng đồng giải quyết các vấn đề của mình. Tuy nhiên, trong mỗi lĩnh vực hoạt động cụ thể của công tác xã hội, nhân viên công tác xã hội sẽ có những nhiệm vụ khác nhau hoặc có những nhiệm vụ nổi trội hơn các nhiệm vụ khác. Điều này được phản ánh trong chương 5 về các lĩnh vực hoạt động của Công tác xã hội.

Ở Việt Nam, theo Thông tư liên tịch số 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV ngày 19 tháng 8 năm 2015 của Bộ LĐTB &XH và Bộ Nội vụ về việc quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành công tác xã hội, tuỳ thuộc vào từng chức danh nghề nghiệp viên chức ngành công tác xã hội, nhân viên công tác xã hội (công tác xã hội viên) được phân thành 3 loại với những nhiệm vụ chung và nhiệm vụ cụ thể như sau:

** Công tác xã hội viên chính (hạng II):*

- Nhiệm vụ chung:

Chủ trì tổ chức, chỉ đạo và thực hiện các nghiệp vụ công tác xã hội có yêu cầu phức tạp về lý thuyết, phương pháp và kỹ năng thực hành.

- Nhiệm vụ cụ thể:

+ Tổ chức việc sàng lọc, phân loại và tiếp nhận đối tượng;

+ Chủ trì đánh giá tâm sinh lý, tình trạng sức khỏe, nhân thân và các nhu cầu sử dụng dịch vụ công tác xã hội của đối tượng;

+ Chủ trì xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch trợ giúp cho đối tượng;

+ Chủ trì cung cấp các dịch vụ công tác xã hội có yêu cầu phức tạp về lý thuyết, phương pháp và kỹ năng thực hành công tác xã hội gồm: tư vấn, tham vấn, trị liệu, phục hồi chức năng, giáo dục, đàm phán, hòa giải, biện hộ, tuyên truyền;

+ Chủ trì theo dõi và rà soát lại các hoạt động can thiệp; điều chỉnh kế hoạch trợ giúp nếu cần thiết;

+ Chủ trì việc thu thập dữ liệu, tổng hợp, phân tích và dự báo sự tiến triển của đối tượng;

+ Tổ chức hỗ trợ đối tượng hòa nhập cộng đồng;

+ Chủ trì tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm về hoạt động nghiệp vụ công tác xã hội; đề xuất sửa đổi, bổ sung tiêu chuẩn và quy trình nghiệp vụ công tác xã hội;

+ Chủ trì hoặc tham gia nghiên cứu các đề án, đề tài khoa học về công tác xã hội;

+ Tham mưu xây dựng chiến lược, kế hoạch ngắn hạn, dài hạn, đề án, phương án tổ chức phát triển dịch vụ công tác xã hội;

+ Tham gia biên soạn nội dung, chương trình, giáo trình, tài liệu về công tác xã hội và tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ công tác xã hội cho viên chức và cộng tác viên công tác xã hội.

** Công tác xã hội viên (hạng III):*

- Nhiệm vụ chung:

Chỉ đạo thực hiện các nghiệp vụ công tác xã hội có yêu cầu cơ bản về lý thuyết, phương pháp và kỹ năng thực hành.

- Nhiệm vụ cụ thể

+ Sàng lọc, phân loại và tiếp nhận đối tượng;

+ Đánh giá tâm sinh lý, tình trạng sức khỏe, nhân thân và các nhu cầu sử dụng dịch vụ công tác xã hội của đối tượng;

+ Xây dựng và thực hiện kế hoạch trợ giúp cho đối tượng;

+ Trực tiếp cung cấp, thực hiện các dịch vụ công tác xã hội có yêu cầu cơ bản về lý thuyết, phương pháp và kỹ năng thực hành công tác xã hội như: tư vấn, tham vấn, trị liệu, phục hồi chức năng, giáo dục, đàm phán, hòa giải, biện hộ, tuyên truyền;

+ Theo dõi và rà soát lại hoạt động can thiệp theo sự phân công; đề xuất điều chỉnh kế hoạch trợ giúp nếu cần thiết;

+ Hỗ trợ đối tượng hòa nhập cộng đồng;

+ Thu thập dữ liệu, tổng hợp, phân tích và dự báo sự tiến triển của đối tượng;

+ Đánh giá, rút kinh nghiệm về hoạt động nghiệp vụ công tác xã hội trong phạm vi công việc được giao; đề xuất sửa đổi, bổ sung tiêu chuẩn và quy trình nghiệp vụ công tác xã hội;

+ Tham gia nghiên cứu các đề án, đề tài khoa học về công tác xã hội trong phạm vi được phân công;

+ Tham gia biên soạn chương trình, giáo trình, tài liệu về công tác xã hội và tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho viên chức và cộng tác viên công tác xã hội theo sự phân công.

** Nhân viên công tác xã hội (hạng IV):*

- Nhiệm vụ chung:

Chịu trách nhiệm thực hiện một số nghiệp vụ công tác xã hội có yêu cầu đơn giản về lý thuyết, phương pháp và kỹ năng thực hành theo sự phân công.

- Nhiệm vụ cụ thể:

+ Tham gia việc sàng lọc, phân loại và tiếp nhận đối tượng theo sự phân công;

+ Thực hiện đánh giá tâm sinh lý, tình trạng sức khỏe, nhân thân và các nhu cầu của đối tượng theo sự phân công;

+ Đề xuất kế hoạch và trực tiếp thực hiện kế hoạch trợ giúp cho đối tượng, nhóm đối tượng trong phạm vi cụ thể được giao;

+ Tham gia cung cấp, thực hiện các dịch vụ công tác xã hội có yêu cầu đơn giản về lý thuyết, phương pháp và kỹ năng thực hành công tác xã hội gồm: tư vấn, tham vấn, trị liệu, phục hồi chức năng, giáo dục, đàm phán, hòa giải, tuyên truyền trong phạm vi được phân công;

+ Tham gia theo dõi và rà soát lại hoạt động can thiệp; đề xuất điều chỉnh kế hoạch trợ giúp nếu cần thiết theo sự phân công;

+ Tham gia hỗ trợ đối tượng hòa nhập cộng đồng trong phạm vi được phân công;

+ Tham gia thu thập dữ liệu, tổng hợp, phân tích và dự báo sự tiến triển của đối tượng;

+ Chịu trách nhiệm trực tiếp về việc thực hiện một số nghiệp vụ công tác xã hội được phân công.

Như vậy, ở Việt Nam, tuỳ thuộc vào từng vị trí việc làm, vào tiêu chuẩn về trình độ đào tạo, bồi dưỡng cũng như năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, nhân viên công tác

xã hội sẽ có nhiệm vụ chung và nhiệm vụ cụ thể để thực hiện các chức năng, vai trò của mình.

*2.8.3. Vai trò của nhân viên công tác xã hội*

Khi nhân viên công tác xã hội ở những vị trí khác nhau thì vai trò và các hoạt động của họ cũng rất khác nhau, tùy theo chức năng và nhóm đối tượng họ làm việc. Theo quan điểm của Feyerico (1973) nhân viên công tác xã hội có những vai trò sau đây:

***1. Vai trò là người vận động nguồn lực:*** Là người trợ giúp đối tượng tìm kiếm nguồn lực cho giải quyết vấn đề. Nguồn lực có thể bao gồm cả con người, cơ sở vật chất, tài chính, chính trị và quan điểm về vấn đề khẩn cấp.

Ví dụ: Tình huống chị Na (đã đổi tên), phụ nữ nghèo, đơn thân, trong trận mưa bão vừa qua, nhà bị tốc mái. Nhân viên công tác xã hội cần vận động nguồn lực các mạnh thường quân, các đội nhóm thôn xã hỗ trợ ngay việc đảm bảo anh toàn cho 2 mẹ con chị Na; tổ chức kêu gọi lợp lại mái tôn; tìm hiểu vấn đề sinh kế để hỗ trợ chị ổn định cuộc sống sau mưa bão.

***2. Vai trò là người kết nối – còn gọi là trung gian****:* Nhân viên công tác xã hội là người có được những thông tin về các dịch vụ, chính sách và giới thiệu cho đối tượng các chính sách, dịch vụ, nguồn tài nguyên đang sẵn có từ các cá nhân, cơ quan tổ chức để họ tiếp cận với những nguồn lực, chính sách, tài chính, kỹ thuật để có thêm sức mạnh trong giải quyết vấn đề.

Ví dụ tình huống cháu Nam (đã đổi tên) bị bệnh tim bẩm sinh, gia đình đông con. Nhân viên công tác xã hội khi biết trường hợp này đã kết nối với Quỹ mổ tim cho ba mẹ Nam để đưa Nam đi mổ được miễn phí.

***3. Vai trò là người biện hộ:*** Là người bảo vệ quyền lợi cho đối tượng để họ được hưởng những dịch vụ, chính sách, quyền lợi của họ, đặc biệt trong những trường hợp họ bị từ chối những dịch vụ, chính sách lẽ ra họ được hưởng. Ví dụ như trẻ em bị ảnh hưởng bởi HIV/AIDS thường bị kỳ thị và không được nhà trường ủng hộ việc các em tới trường học cùng với những em khác. Trong trường hợp này, nhân viên công tác xã hội cần biện hộ đấu tranh để quyền được tới trường của các em được thực hiện. Đặc biệt trong các trường hợp khẩn cấp nhân viên xã hội cần có những lý lẽ xác đáng để biện hộ cho thân chủ của mình.

Ví dụ: Trường hợp bé Hoa (thân chủ đã được đổi tên) có chứng tăng động giảm chú ý, bé có nhận thức được việc học, làm được bài nhưng không ngồi yên một chỗ,

thường xuyên đi lại trong lớp. Nhà trường có kế hoạch bàn với phụ huynh không nhận Hoa vì ảnh hưởng đến các bạn khác. Là nhân viên công tác xã hội học đường, tr ong tình huống này, cần phân tích vấn đề của Hoa, Hoa đi lại trong lớp, nhưng vẫn tiếp thu được bài, không làm phiền các bạn… thì cần biện hộ với hiệu trưởng để trẻ vẫn được đi học với các bạn; có thể tìm cách cử thêm 1 cô giáo gia sư, hoặc sinh viên tình nguyện đi học cùng con.

*4.* ***Vai trò là người vận động/hoạt động xã hội:*** Là nhà vận động xã hội tổ chức các hoạt động xã hội để biện hộ, bảo vệ quyền lợi cho đối tượng, cổ vũ, tuyên truyền.

Ví dụ trong trường hợp tại thôn 5, tình hình vứt rác bừa bãi, vệ sinh môi trường không đảm bảo; nhân viên công tác xã hội cần làm được hoạt động truyên truyền về sạch sẽ đường làng ngõ xóm đến trẻ em; thanh thiếu niên; người dân…giúp cho thôn 5 ý thức hơn về việc bảo vệ môi trường sống của mình.

*5.* ***Vai trò là người giáo dục:*** Là người cung cấp kiến thức, kỹ năng liên quan tới vấn đề họ cần giải quyết, nâng cao năng lực cho cá nhân, gia đình, nhóm hay cộng đồng qua tập huấn, giáo dục cộng đồng để họ có hiểu biết, tự tin và tự mình nhìn nhận vấn đề, đánh giá vấn đề phân tích và tìm kiếm nguồn lực cho vấn đề cần giải quyết. Nhân viên công tác xã hội có thể tổ chức các khóa tập huấn cho người dân trong cộng đồng để cung cấp thông tin, kiến thức để bảo vệ môi trường, về phòng chống bạo lực gia đình.

Ví dụ tại bệnh viện, nhân viên công tác xã hội sẽ tham gia tập huấn cho người nhà bệnh nhân về đặc điểm tâm lý của bệnh nhân và các kỹ năng trò chuyện, chăm sóc đời sống tinh thần cho người bệnh trong thời gian điều trị tại bệnh viện. Hoặc tổ chức các khoá tập huấn cho người nhà bệnh nhân về việc phòng chống sốt xuất huyết.

*6.* ***Vai trò người tạo sự thay đổi:*** Nhân viên công tác xã hội được xem như người tạo ra sự thay đổi cho cá nhân, giúp họ thay đổi suy nghĩ, thay đổi hành vi tiêu cực hướng tới những suy nghĩ và hành vi tốt đẹp hơn. Nhân viên công tác xã hội tham gia vào các hoạt động phát triển cộng đồng để tạo nên sự thay đổi về đời sống.

Ví dụ tại một cộng đồng nghèo, người dân không biết làm gì ngoài việc canh tác mùa vụ hoa màu đơn giản, các loại rau ngắn ngày như rau cải, rau xà lách…. Người dân cho rằng, vì thời tiết khắc nghiệt nên có làm cũng mất trắng khi nắng gió; cho nên đồng rộng bỏ trống, người dân đi làm thuê khắp nơi. Nhân viên công tác xã hội đến cộng đồng và phân tích các vấn đề của động đồng, họp dân; đề xuất các phương án

giải quyết; kết nối các nguồn lực về phân bón, giống cây, tăng cường hệ thống nước tưới; phân công người chăm sóc… Sau một thời gian, đồng ruộng đã phủ xanh cây cối dài ngày hơn, ngô; khoai, sắn; các khu vực khác đã trồng chuối; các gia đình đã nuôi thêm gia cầm, gia súc…Nhân viên công tác xã hội góp phần vào việc tạo ra sự thay đổi cho cộng đồng, từ tư duy đến hành động.

*7.* ***Vai trò là người tư vấn:*** Nhân viên công tác xã hội tư vấn, cung cấp thông tin cho các đối tượng về các vấn đề như: giáo dục; pháp luật; chăm sóc sức khỏe, dinh dưỡng cho trẻ nhỏ, người già; tư vấn về chế độ, chính sách và quy trình thủ tục thực hiện các chế độ, chính sách đó; về bảo vệ môi trường; về vấn đề sinh kế…

Ví dụ trong việc tư vấn cung cấp các thông tin cho người cao tuổi như: các chế độ, chính sách và quy trình thủ tục thực hiện các chế độ, chính sách liên quan đến chăm sóc sức khỏe cho người cao tuổi, trong đó có chính sách bảo hiểm y tế; kiến thức và kỹ năng phòng tránh các bệnh lý của người cao tuổi; chế độ dinh dưỡng hợp lý đối với người cao tuổi nói chung và người cao tuổi có các bệnh lý nói riêng như: tiểu đường, suy thận, huyết áp cao…; các hoạt động bổ trợ cho việc giữ gìn và nâng cao sức khỏe cho người cao tuổi như tham gia các câu lạc bộ thể dục; dưỡng sinh…

*8.* ***Vai trò là người tham vấn:*** Nhân viên công tác xã hội trợ giúp gia đình và cá nhân để họ tự mình xem xét vấn đề và tự thay đổi, vượt qua tình huống của mình.

Ví dụ khi thân chủ có vấn đề về mối quan hệ với vợ/chồng, họ tìm tới nhân viên công tác xã hội, việc cần làm đầu tiên của nhân viên công tác xã hội là lắng nghe, trò chuyện, và trong quá trình trò chuyện đó nhân viên công tác xã hội sử dụng các kỹ năng tham vấn, và thực sự như một nhà tham vấn về tâm lý gia đình cho thân chủ. Việc trong vai nhà tham vấn sẽ giúp cho thân chủ chia sẻ hết những nỗi lòng và nhà tham vấn sẽ bày tỏ sự thấu cảm với thân chủ, cùng thân chủ vượt qua vấn đề của họ.

*9.* ***Vai trò là người trợ giúp xây dựng và thực hiện kế hoạch cộng đồng:*** Trên cơ sở nhu cầu của cộng đồng đã được xác định, nhân viên công tác xã hội giúp cộng đồng xây dựng chương trình hành động phù hợp với điều kiện hoàn cảnh, tiềm năng của cộng đồng để giải quyết vấn đề của cộng đồng. Nhân viên công tác xã hội được xem như người trợ giúp, xúc tác để tăng năng lực cho người dân tự đánh giá nhu cầu, tự thiết kế chương trình hành động của cộng đồng một cách rõ ràng, như mục tiêu đạt được là gì, làm gì, ai làm, nguồn lực cần có gì và ai tham gia đánh giá theo dõi. Với phương châm "đi từ dưới lên", không áp đặt các hoạt động trợ giúp mới có sự tham gia

tích cực và trách nhiệm của người dân, đặc biệt trong các tình huống khẩn cấp của cộng đồng.

Ví dụ nhân viên công tác xã hội Thắng được phân công về thôn Đông công tác, Thắng cần phân tích vấn đề của thôn Đông, xác định điểm mạnh/yếu của thôn; họp dân, họp lãnh đạo dân đề bàn về tiềm năng của cộng đồng và cùng lãnh đạo, người dân của thôn Đông triển khai các kế hoạch phát triển cho thôn. Vấn đề của thôn Đông là khôi phục lại làng nghề truyền thống đan mây, Thắng sẽ đánh giá nhu cầu; thiết kế chương trình; phân công công việc cho các thành viên của thôn Đông, ai làm gì, cần hỗ trợ ra sao… , như là tìm lại các nghệ nhân đan mây; phổ biến kỹ thuật đan mây cho thanh niên, phụ nữ của thôn; đặt mua hoặc khôi phục nguyên vật liệu mây; tre… Một mặt cùng thôn Đông triển khai thực hiện các sản phẩm mây đan; mặt khác tìm nguồn tiêu thụ các sản phẩm này; thông qua việc tổ chức hội chợ; qua các chương trình quảng bá truyền hình, truyền thanh; các kênh mạng xã hội…vv

*10.* ***Vai trò là người chăm sóc, người trợ giúp:*** Nhân viên công tác xã hội còn được xem như người cung cấp các dịch vụ trợ giúp cho những cá nhân, gia đình không có khả năng tự đáp ứng được đầy đủ nhu cầu của mình và giải quyết vấn đề.

Ví dụ nhân viên công tác xã hội có thể tham gia vào việc chăm sóc; hỗ trợ trẻ có nhu cầu đặc biệt tại các trung tâm giáo dục trẻ; hoặc trợ giúp cho các gia đình có nhu cầu hỗ trợ đặc biệt.

*11.* ***Vai trò là người nghiên cứu:*** Với vai trò này, nhân viên công tác xã hội là người nghiên cứu, thu thập thông tin và phân tích thông tin trên cơ sở đó tư vấn cho đối tượng để họ đưa ra những quyết định đúng đắn.

Ví dụ nhân viên công tác xã hội có thể làm việc tại các cơ sở nghiên cứu về các chính sách xã hội; những vấn đề tâm lý xã hội; làm việc cho các tổ chức phi chính phủ để nghiên cứu về các vấn đề của xã hội như khuyết tật; bất bình đẳng; bạo lực…

*12.* ***Vai trò là người quản lý hành chính:*** Nhân viên công tác xã hội lúc này thực hiện những công việc cần thiết cho việc quản lý các hoạt động, các chương trình, lên kế hoạch và triển khai kế hoạch các chương trình dịch vụ cho cá nhân, gia đình và cộng đồng. Thực hiện công tác đánh giá và báo cáo về sự thực hiện công việc, chất lượng, dịch vụ.

Ví dụ về việc nhân viên công tác xã hội làm việc tại các cơ quan tổ chức nh à nước và thực hiện các hoạt động quản lý hành chính tại các khu dân cư; tổ dân phố; huyện; tỉnh.

## CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 2

1. Trình bày các vai trò của nhân viên công tác xã hội.
2. Trình bày các yêu cầu về kiến thức, thái độ, kỹ năng đối với nhân viên công tác xã hội.
3. Trình bày triết lý nghề công tác xã hội ? Tại sao nói triết lý nghề công tác xã hội bắt đầu từ con người, là vì con người?
4. Phân tích các giá trị của nghề công tác xã hội?
5. Trình bày các tiêu chuẩn đạo đức toàn cầu của các nhân viên công tác xã hội.

## PHẦN THỰC HÀNH

**1. Phân tích chuẩn mực đạo đức của nhân viên CTXH được thể hiện trong các tình huống dưới đây:**

**Tình huống 1**: Trường hợp chị Đinh Thị H[9]. sinh năm 1978 ở Vân Hồ, Hà Nội, 18 tuổi, cô gái được mệnh danh là hoa khôi của khu phố lên xe hoa theo chồng. H kể: "Đúng lúc đến đón dâu, vừa đưa bó hoa vào tay em là chồng em chạy luôn vào nhà vệ sinh. Sợ chồng đau bụng hay trúng gió mà vào nhà vệ sinh lâu thế, em túm cái váy cưới rồi vội vàng chạy vào. Vì vội vàng nên chồng em quên không chốt cửa, và em lần đầu tiên chứng kiến người nghiện ma túy phê thuốc thì lại chính là chồng mình. 3 năm sau ngày cưới, H. và chồng ly dị. Buồn, chán, H. lao theo đám bạn cùng khu phố để rồi một ngày, chính cô cũng vướng vào làn khói thuốc phù du, ma mị. Hút được gần 4 năm, H. chuyển sang chích. H đã bị bắt với 2 tép ma túy giấu trong người và bị án tù 2 năm"

**Tình huống 2**: Em Đinh Thị Tình, học sinh lớp 12 A1, Trường THPT Trần Phú, huyện Đức Thọ, tỉnh Hà Tĩnh [10], Tình là con út trong gia đình có ba chị em. Do nhà nghèo nên hai chị gái của Tình đành gác lại con đường học hành rồi lặn lội vào miền Nam để mưu sinh. Là con út nên Tình được bố mẹ cho ăn học đầy đủ hơn. Và 12 năm đèn sách là 12 năm em đạt học sinh giỏi của trường, của huyện và của tỉnh.Với kết quả thi đạt 28,2 điểm khối B, theo thống kê, điểm số của Tình nằm trong top 550 thí sinh có điểm cao nhất khối B của cả nước (không tính điểm ưu tiên). Em chia sẻ: "Dù đậu vào đại học thì em cũng không thể theo học vì gia đình không đủ điều kiện để chu cấp".

---

[9] https://scdi.org.vn/tin-tuc/nguoi-ban-dam/khi-phan-ma-hong-vuong-vao-ma-tuy/
[10] https://vietnamnet.vn/vn/giao-duc/qua-ngheo-nu-sinh-ha-tinh-tu-bo-giac-mo-vao-dh-y-ha-noi-761294.html

**Tình huống 3**: Lan quê ở Đà Nẵng, Hùng ở Bắc Giang,[11] họ cưới nhau sau 4 năm quen nhau. Họ có 2 con, 1 trai, một gái. Nhưng rồi, cuộc sống vợ chồng rạn nứt. Họ ly hôn, cấp sơ thẩm Tòa án nhân dân quận Thanh Khê (Đà Nẵng) tuyên người chồng nuôi con trai Gia Huy (6 tuổi) người vợ nuôi con gái Gia Hân (3 tuổi). Người vợ kháng cáo. Tại phiên tòa phúc thẩm, người vợ xin tòa cho mình được nuôi cả hai con vì không muốn hai anh em phải sống xa nhau. Còn người chồng thì một mực cho rằng, con gái theo mẹ con trai theo ba là hợp tình, hợp lý. Hùng cho rằng "đàn ông sẽ có cách dạy con trở thành một người đàn ông".

Khi được hỏi về mong muốn ở với ai, vì đã hiểu được phần nào câu chuyện và Gia Huy em khóc rất nhiều vì em không biết phải ở với ai.

**Tình huống 4**: Trung tâm Nuôi dưỡng trẻ khuyết tật Hà Nội[12] trong năm học 2019-2020, có 143 học sinh, từ 6 tuổi trở lên, 97 trẻ câm, điếc được sắp xếp thành 9 lớp học với chương trình học từ lớp 1 đến lớp 5, như bậc tiểu học ngoài cộng đồng. 46 trẻ bị khuyết tật trí tuệ, các cháu được sắp xếp học tại 4 lớp học đặc biệt, với nhiệm vụ chủ yếu là phục hồi chức năng.

Giáo viên vừa là thầy, vừa là những người bố, người mẹ thứ hai, phải thấu hiểu tính cách, tình trạng sức khỏe từng học sinh như những đứa con trong gia đình thì mới có thể đưa ra phương pháp giảng dạy phù hợp. Chị Trịnh Thanh Thủy, giáo viên lớp Trẻ khuyết tật trí tuệ 2 cho rằng: "Các chuyên gia, nhà nghiên cứu xây dựng chương trình giáo dục chuyên biệt, phù hợp đối với trẻ. Bởi, với dạng khuyết tật này, nhiều cháu có những kỹ năng nổi trội ở khía cạnh nào đó, cần được phát huy. Chỉ khi tập trung vào từng trẻ, dù cho vấn đề của trẻ có giống nhau (cùng khuyết tật, cùng tự kỷ...) thì việc cá nhân hoá là cách giúp trẻ phục hồi chức năng tốt nhất.

**Tình huống 5**: Bé H[13], sinh năm 2006 cư trú tại huyện Tánh Linh tỉnh Bình Thuận lên mạng xã hội làm quen với một người tên D, sau 5 ngày H và D nói chuyện với nhau qua facebook, D hẹn gặp H và đưa H vào nhà nghỉ xâm hại tình dục. Sự việc được gia đình bé H biết và trình báo cơ quan Công an.Tại cơ quan điều tra D thừa nhận lên facebook, kết bạn với H, nói lời yêu thương với H, hứa tặng cho H Iphone 6

[11] https://giaoduc.net.vn/giao-duc-24h/noi-dau-cua-nhung-dua-con-lam-nhan-chung-cho-cha-me-chia-tay-truoc-toa-post184041.gd

[12] https://hanoimoi.com.vn/tin-tuc/Doi-song/948908/ngoi-nha-chung-cua-tre-khuyet-tat

[13]https://stp.binhthuan.gov.vn/mDefault.aspx?sid=1327&pageid=3621&catid=66071&id=598145&catname=tro-giup-phap-ly&title=lam-quen-qua-mang-xa-hoi-be-gai-15-tuoi-bi-xam-hai-tinh-duc-nguyen-nhan-va-mot-so-giai-phap

plus, sau đó hẹn gặp H và xâm hại tình dục H. D là một người từng trải, đã từng có vợ con, D có đầy đủ năng lực dân sự và D thừa biết hành vi của mình là vi phạm pháp luật nhưng vẫn cố tình xâm hại tình dục đối với bé H. Hành vi của H sẽ phải chịu hình phạt tù theo quy định của pháp luật nhưng hậu quả D gây ra cho H là rất nặng nề. Hành vi của D vi phạm đạo đức xã hội, gây bất bình trong quần chúng nhân dân, hành vi phạm tội này đáng lên án, làm bài học cho nhiều người trong xã hội.

**Tình huống 6**: Khi được giới thiệu làm việc với chị K qua Hội phụ nữ Phường, nhân viên công tác xã hội nhận thấy chị K đang gặp các vấn đề bị bạo lực gia đình vừa bị nhiễm HIV từ chồng khiến sức khoẻ giảm sút; công việc làm không ổn định….nhân viên công tác xã hội nhận thức được một số vấn đề của chị K vượt quá giới hạn khả năng giải quyết của mình nên đã thực hiện hoạt động kết nối tìm kiếm thêm các sự hỗ trợ khác cho chị K. Nhân viên CTXH đã giới thiệu chị K đến cơ sở y tế để được thăm khám, tư vấn sức khoẻ, hỗ trợ điều trị về HIV/ AIDS.

**Tình huống 7**: Trong quá trình làm việc với thân chủ là anh T, đã chia tay vợ, anh T là người khuyết tật vận động. Nữ nhân viên công tác xã hội đã kết nối trường hợp của T với các cơ sở cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho người khuyết tật, giúp anh T có được chân giả và xe lăn, anh T đã đi làm việc và có nguồn thu nhập ổn định. Sau hơn một năm, anh T quay lại tìm gặp nhân viên công tác xã hội, mời nhân viên CTXH đến nhà chơi, muốn giới thiệu với các con của anh T về người đã giúp anh vượt qua giai đoạn khó khăn trong đời và có ý định trả ơn cô nhân viên công tác xã hội bằng bất cứ cách nào mà cô muốn. Trong trường hợp đó, nhân viên công tác xã hội cần ý thức về đạo đức nghề và cần bày tỏ sự khách quan, nguyên tắc nghề nghiệp, không đòi hỏi sự mang ơn của thân chủ.

**2. Phân tích vai trò của nhân viên công tác xã hội trong các tình huống sau**

**Tình huống 1**: Bành Ngọc Như Ý [14]( học sinh lớp 12, Trung tâm giáo dục nghề nghiệp - giáo dục thường xuyên Q.4, TP.HCM) luôn giữ được thành tích học sinh giỏi suốt nhiều năm. Từ lúc còn học THCS, Như Ý đã nhiều lần đoạt giải thưởng cao trong các kỳ thi học sinh giỏi của quận. Mới đây nhất, em là một trong 2 thí sinh đoạt giải nhì học sinh giỏi môn lịch sử khối lớp 12 cấp thành phố (không có thí sinh đoạt giải nhất). Bố làm bảo vệ, mẹ đi nhặt và mua bán ve chai, lại phải cưu mang người cậu lớn

[14] https://thanhnien.vn/nghi-luc-mua-thi-nhoc-nhan-duong-vao-dai-hoc-cua-co-hoc-sinh-gioi-cap-thanh-pho-post1081353.html

tuổi bị yếu tay chân không lao động được. Dù gia cảnh khó khăn, chạy ăn từng bữa nhưng Như Ý luôn đạt thành tích cao trong học tập.

Sau khi thi lớp 10 Trường THPT Nguyễn Trãi (Q.4) với điểm số cao, Như Ý được xếp vào lớp chuyên, nhưng vì phải lo nghĩ chuyện cơm áo gạo tiền hằng ngày nên Như Ý không thể theo lớp, cô học trò làm đơn xin được chuyển sang lớp thường nhưng không được."Đến đầu năm lớp 11, mọi thứ quá áp lực với em, vì không thể cân bằng giữa cuộc sống và việc học nên em phải nghỉ học", Như Ý nước mắt lưng tròng kể lại thời gian khó khăn đó.

**Tình huống 2**: Cô Trần Thị Du[15] (51 tuổi, ngụ ấp 19, xã Vĩnh Bình, huyện Hòa Bình) cứ âm thầm, lặng lẽ trôi qua. Cuộc sống với cô giờ đây chỉ được tính bằng những tháng ngày ít ỏi khi cô đang mắc phải chứng bệnh bướu tim ác tính. Cả cuộc đời cô đã phải sống trong nghèo khổ, chồng mất sớm, cô phải bươn chải một mình nuôi con. Cũng vì hoàn cảnh gia đình quá khó khăn nên đứa con trai của cô phải sớm nghỉ học đi làm công nhân, nhưng đến nay vẫn không rõ ở nơi đâu. Rồi người con gái lớn của cô đi lấy chồng, nhưng hoàn cảnh cũng nghèo nên không giúp được mẹ. Thế là trong căn nhà lá xập xệ ấy chỉ còn lại người mẹ còm cõi, đau yếu hàng ngày, phải vật lộn với bệnh tật và biết bao khó khăn vất vả để mưu sinh. Dù phát hiện có bướu tim đã khá lâu, nhưng vì không có tiền chữa trị nên cô Du cố vật lộn, chống chọi hàng ngày với nỗi đau bệnh tật. Và ác nghiệt thay, bướu ngày một to lên, lan rộng ra cả bên trong phần cổ của cô, không thể phẫu thuật được. Cứ đêm về, những cơn đau lại hành hạ khiến thân xác cô ngày càng trở nên gầy gò, co quắp. Vậy mà, ngày nào cô Du cũng phải đi làm thuê, làm mướn hoặc bắt ốc, hái rau đem bán để kiếm tiền mua gạo sống đắp đổi qua ngày.

**Tình huống 3**: cháu Nguyễn Hải B[16]. (SN 2009) ở cùng mẹ đẻ là Hoàng Thị Thu Huyền, chị Huyền có quan hệ tình cảm với Phạm Thanh Tùng. Tùng thường xuyên đến nhà Huyền chơi, ăn cơm và ngủ lại. Từ tháng 5/2020 đến tháng 1/2021, lợi dụng lúc Huyền không có nhà, Tùng đã nhiều lần ép cháu B. quan hệ tình dục. Khi cháu B. không đồng ý, Tùng đe dọa sẽ đánh nên cháu B. sợ, phải làm theo lời Tùng. Ngoài ra, Cơ quan điều tra còn xác định cháu B. thường xuyên bị mẹ đẻ là Hoàng Thị Thu Huyền sử dụng ống nước, dây điện, gậy tre đánh vào chân, tay, lưng khi cháu không

[15] https://www.baobaclieu.vn/kinh-te/nhung-manh-doi-bat-hanh-can-duoc-giup-do-20438.html
[16] https://vietnamnet.vn/vn/phap-luat/be-gai-12-tuoi-bi-bao-hanh-xam-hai-tinh-duc-khoi-to-me-va-nguoi-tinh-714394.html

vâng lời. Chỉ đến khi thấy cháu B. bị xây xát, thâm tím nhiều nơi trên cơ thể, bác của cháu B. đưa cháu về nhà ở cùng thì sự việc trên mới dừng lại.

**Tình huống 4**: Cổ Linh[17] là xã khó khăn nhất của huyện vùng cao Pác Nặm, người Mông chiếm đến gần 70% dân số. Đây là nơi có tình trạng tảo hôn phức tạp nhất tại tỉnh Bắc Kạn. Dù đã giảm nhiều lần so với các năm trước, nhưng chỉ tính từ năm 2018 đến nay, xã Cổ Linh có tới hơn 20 trường hợp tảo hôn. Người trẻ nhất mới chỉ 14 tuổi, có trường hợp là cả vợ, chồng cùng chưa đủ tuổi. Xã cũng chỉ xử phạt hành chính được vài trường hợp, còn lại do gia đình không tổ chức đám cưới hoặc các cháu đi lấy chồng ở huyện khác, thậm chí tận các tỉnh như Cao Bằng, Thái Nguyên nên việc nhắc nhở, xử lý không thể thực hiện. Nguyên nhân vẫn đến từ tập tục của người dân muốn có người về giúp làm việc nhà nên cho phép con cái kết hôn sớm. Một số phụ huynh tuy không muốn con tảo hôn nhưng lại không có biện pháp khuyên răn kịp thời, đến khi chuyện đã lỡ đành chấp nhận.

**Tình huống 5**: Theo thống kê của Ủy ban Dân tộc, tính hết năm 2019[18], cả nước có gần 17.300 hộ DTTS DCTD được bố trí nơi ở, nhưng vẫn còn hơn 12.440 hộ chưa có chỗ ở ổn định. Những hộ này hiện đang sinh sống trong rừng phòng hộ, rừng quốc gia, lòng hồ thủy điện, đất của các nông trường, lâm trường. Đây là những nơi sống phân tán, không có trong quy hoạch dân cư, gây ra nhiều hệ lụy cả về phát triển kinh tế-xã hội và an ninh, bảo vệ môi trường và trật tự an toàn xã hội của địa phương.

Chia sẻ về thực trạng đời sống của đồng bào DTTS DCTD, ông Triệu Hồng Sơn, nguyên Vụ trưởng Vụ Tổng hợp, Ủy ban Dân tộc cho biết, nhóm người này chưa được tiếp cận các dịch vụ xã hội, tỷ lệ đói nghèo cao, trẻ em trong độ tuổi không được đến trường, người dân không được thụ hưởng các quyền lợi về pháp lý, vấn đề quản lý hộ khẩu, quản lý di dân cả nơi đến và nơi đi đều rất khó khăn. Thêm vào đó, ngoài ảnh hưởng đến vấn đề phát triển kinh tế-xã hội, thực trạng trên còn dẫn đến nhiều hệ lụy khác như tảo hôn, hôn nhân cận huyết thống, sinh đẻ quá dày, đẻ nhiều, suy dinh dưỡng nặng, mù chữ, bản sắc văn hóa bị mai một... Đây chính là một trong những nguyên nhân căn cốt làm cho đời sống đồng bào gặp nhiều khó khăn, rơi vào vòng luẩn quẩn đói nghèo.

[17] https://vov.vn/xa-hoi/nan-tao-hon-o-vung-cao-bac-kan-873568.vov
[18] https://www.bienphong.com.vn/can-nhung-giai-phap-giai-quyet-dut-diem-van-de-du-canh-du-cu-post430513.html

**Tình huống 6**: Hoa 5 tuổi, là con của Anh An, Chị Tân, nhưng Hoa không ở với cha mẹ vì nhà quá đông con, gửi cho gia đình anh chị họ nuôi hộ, nên không có tên trong hộ khẩu. Khi Hoa bị bệnh cần đi bệnh viện, Hoa gặp khó khăn trong vấn đề bảo hiểm. Luật BHYT[19] hiện nay đang quy định: Hộ gia đình tham gia BHYT bao gồm toàn bộ người có tên trong Sổ hộ khẩu hoặc Sổ tạm trú. Như vậy, theo quy định mới, những người thuộc diện tham gia BHYT hộ gia đình phải là những người: Cùng đăng ký thường trú hoặc cùng đăng ký tạm trú tại một chỗ ở hợp pháp, thay vì cùng Sổ hộ khẩu hoặc Sổ tạm trú như trước đây.

**Tình huống 7**: Tại xã A Ngo[20] có mô hình nuôi Thỏ ở thôn A Rông Trên, Pi Rao, A Đeng, 18 hộ, 108 con trị giá gần 150 triệu đồng; Mô hình nuôi dê tại thôn A Rông Dưới, A Đang và A Ngo có 09 hộ tham gia nguồn Plan hỗ trợ khoảng 34 triệu đồng, chưa kể nguồn hộ dân đóng góp. Tại xã Hướng Hiệp, mô hình nuôi dê cho 6 nhóm thôn Xa Vy, 1 nhóm thôn Phú An đã đạt được: Xa Vy: Tổng đàn dê cấp: 36 con, hiện tại đã tăng đàn lên 56 con (đẻ thêm 20 dê con) Phú An: cấp 6 con, hiện đã đẻ được 3 dê con. Mô hình nuôi ngan cho 9 em gái từ 12 đến 17 tuổi có nguy cơ bỏ học thôn Xa Rúc đạt được: Đa số đàn ngan phát triển tốt, vừa bán vừa để lại nuôi để duy trì.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO


1. Lê Chí An (biên dịch) (2007). *Quản trị ngành công tác xã hội,* Nxb Thanh Hóa.

2. Bộ LĐTB &XH và Bộ Nội vụ (2015). Thông tư liên tịch số 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV ngày 19 tháng 8 năm 2015 về việc quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành công tác xã hội.

3. Bộ LĐTB &XH và Bộ Nội vụ (2015). Thông tư liên tịch số 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV ngày 19 tháng 8 năm 2015 về việc quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành công tác xã hội

4. Đoàn Tâm Đan, Nguyễn Thị Ngọc Bích (2005). *Tài liệu Tập huấn CTXHcá nhân*, Tài liệu của SDRC lưu hành nội bộ.

5. Tô Duy Hợp, Lương Hồng Quang (2000). *Phát triển cộng đồng - Lý thuyết và vận dụng*, Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội.

6. Nguyễn Thị Hải (2006). *Giáo trình công tác xã hội cá nhân*, Đại học Đà Lạt.


[19] https://moh.gov.vn/tin-lien-quan/-/asset_publisher/vjYyM7O9aWnX/content/6-chinh-sach-moi-ve-bhyt-thuan-loi-hon-cho-nguoi-dan-co-hieu-luc-tu-ngay-1-7-2021

[20] http://dakrong.quangtri.gov.vn/index.php/vi/news/Kinh-te-Thi-truong/Phat-trien-cong-dong-dua-vao-noi-luc-cua-chinh-cong-dong-2135/

7. Nguyễn Ngọc Lâm (2001). *Sách bỏ túi dành cho nhân viên xã hội*, Đại học Mở-Bán công TP. HCM.

8. Bùi Thị Xuân Mai, (2012). *Giáo trình Nhập môn công tác xã hội.* NXB Lao động – Xã hội.

9. Tài liệu Module 1. Khóa đào tạo công tác xã hội cho các nhà quản lý trong lĩnh vực công tác xã hội (CSWA). Dự án đào tạo công tác xã hội tại Việt Nam MOLISA-ULSA-CFSI-ASI-AP-UNICEP 2012.

10. Tài liệu Đề án 32 của Thủ tướng Chính phủ, 2011.

11. Rosetta (2011), *Tài liệu Tập huấn CTXH cá nhân,* Dự án Thúc đẩy ngành CTXH phát triển bền vững ở Việt Nam.

12. AASW Code of Ethics (2004) nguồn: www.aasw.asn.au/document/item/92

13. Code of Ethics of the NASW (2008), *Approved by the 1996 NASW*, Delegate Assembly and revised by the 2008 NASW Delegate Assembly .

14. Linda Albaracin, Bùi Thị Xuân Mai (2011). *Dự án đào tạo CTXH tại Việt Nam* MOLISA-ULSA-CFSI-ASI-AP-UNICEF 2011. Khoá đào tạo CTXH cho các nhà quản lý trong lĩnh vực CTXH (CSWA). Mô-đun 3: "CTXH với cá nhân và gia đình". Hà Nội: tháng 10.2011.

# CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH CÔNG TÁC XÃ HỘI TỔNG QUÁT

Quy trình là được hiểu là trình tự (thứ tự, cách thức) thực hiện một hoạt động đã được quy định, mang tính chất bắt buộc, đáp ứng những mục tiêu cụ thể của hoạt động quản trị. Những hoạt động này bao gồm tất cả các dạng thức hoạt động (hoặc quá trình) trong đời sống xã hội của con người[21].

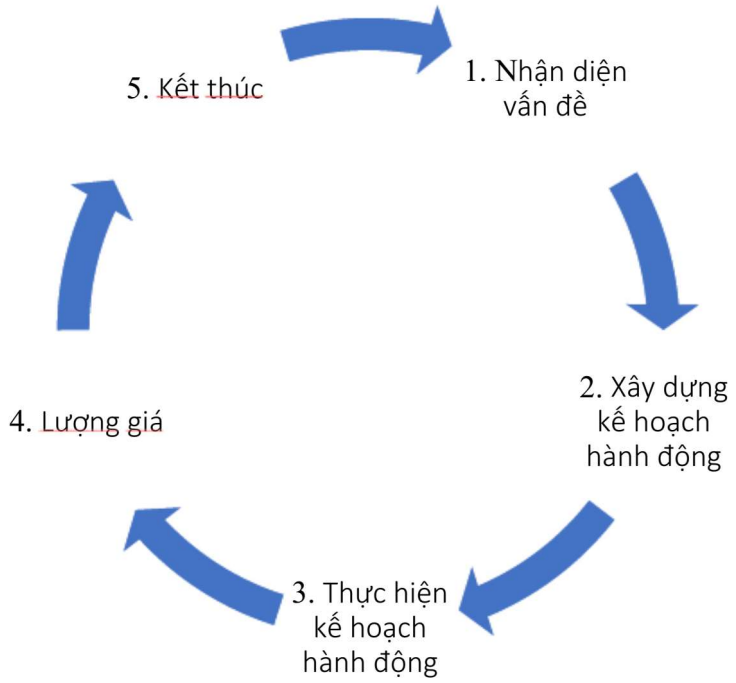
Trong hoạt động nghề nghiệp, nhân viên công tác xã hội có thể sử dụng nhiều phương pháp trong công tác xã hội khác nhau để can thiệp cho cá nhân, nhóm, gia đình hay cộng đồng giải quyết các vấn đề, đáp ứng nhu cầu của họ. Tùy thuộc vào đặc điểm thân chủ, nhu cầu, mục tiêu trợ giúp, nhân viên công tác xã hội có thể sử dụng một hay kết hợp nhiều phương pháp trong công tác xã hội để can thiệp cho hiệu quả. Dù sử dụng phương pháp can thiệp nào trong trợ giúp cho thân chủ thì nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp cũng cần tuân thủ theo một quy trình, với các hoạt động cụ thể để đạt được mục tiêu đã xác định.

Trong quy trình công tác xã hội, hoạt động tương tác là hoạt động mà trong đó nhân viên công tác xã hội phối hợp với hoạt động của chính bản thân thân chủ thông qua các yếu tố cảm nhận, suy nghĩ và hành động để cùng thân chủ đi tới mục đích chung- đó là tạo ra sự thay đổi về tình huống hoặc đáp ứng nhu cầu cần thiết cho thân chủ.

Một số tác giả xem công tác xã hội như một quy trình giải quyết vấn đề, Helen Harris Perlman (1905-2004) đã phát hành cuốn "Công tác xã hội với cá nhân: Quy trình giải quyết vấn đề", đặc biệt được vận dụng trong công tác xã hội với cá nhân. Quy trình giải quyết vấn đề được chia thành 7 bước (Tiếp nhận thân chủ; thu thập thông tin; đánh giá và xác định vấn đề; lập kế hoạch can thiệp/ hỗ trợ; triển khai thực hiện kế hoạch; lượng giá; kết thúc và chuyển giao).

Với cách tiếp cận công tác xã hội tổng quát Johnson L. (1995) cho rằng quy trình công tác xã hội bao gồm 5 bước cơ bản như sau:

[21] https://vi.wikipedia.org/wiki/Quy_tr%C3%ACnh




**Hình 3.1. Quy trình công tác xã hội (theo Johnson L. (1995)**

Johnson L. lưu ý rằng các bước này được tạo theo một chu kỳ mà không phải là một thứ tự đơn thuần và luôn có sự tham gia của hoạt động lượng giá. Các bước này có thể vừa kế tiếp nhau, có thể vừa đan xen nhau dựa trên kết quả của hoạt động lượng giá. Sự phối hợp "hành động - lượng giá - hành động tiếp". Lượng giá không phải là bước cuối cùng mà nó là hoạt động được diễn ra liên tục trong suốt tiến trình trợ giúp của công tác xã hội, tuy nhiên nó cũng là một hoạt động rất quan trọng trước khi kết thúc tiến trình trợ giúp. Theo đó, các bước cụ thể của quy trình công tác xã hội tổng quát bao gồm:

**3.1. Đánh giá xác định vấn đề**

Nhận diện hay xác định vấn đề là hoạt động để chẩn đoán vấn đề của thân chủ. Nó có vai trò định hướng cho các bước công việc tiếp theo. Việc đánh giá xác định đúng vấn đề sẽ giúp cho nhân viên công tác xã hội cùng thân chủ có các hoạt động can thiệp hiệu quả, đáp ứng nhu cầu thiết thực của họ, xác định vấn đề sai dẫn đến những hoạt động can thiệp lệch mục tiêu, không đáp ứng được nhu cầu, không giải quyết được vấn đề của thân chủ. Nói cách khác, chẩn đoán đúng sẽ can thiệp đúng, chẩn đoán sai sẽ có những can thiệp sai, gây lãng phí thời gian, tiền bạc, công sức cho cả thân chủ và nhân viên công tác xã hội. Trong ngành y, trước khi đưa ra phác đồ điều

trị, bác sỹ phải chẩn đoán được bệnh của bệnh nhân. Tương tự như vậy, trong công tác xã hội trước khi đưa ra các mô hình, biện pháp can thiệp giúp đỡ cần phải xác định rõ vấn đề của thân chủ, thân chủ cần sự giúp đỡ là cá nhân hay gia đình, nhóm hay cộng đồng? Nguyên nhân của vấn đề? Nội dung cần giúp đỡ là gì? Hậu quả hiện hữu và nguy cơ nào có thể xảy ra? Thân chủ có cần can thiệp khẩn cấp hay không?

Đánh giá vấn đề trong tiến trình công tác xã hội đóng một vai trò hết sức quan trọng trong cả quá trình. Thông qua quá trình đánh giá, nhân viên công tác xã hội có thể nắm được những vấn đề liên quan đến tình trạng hiện tại của thân chủ như tiền sử, tâm trạng, mô hình tương tác trong gia đình, ưu điểm, nhược điểm … Kết quả của bước này sẽ định hướng cho tất cả các bước tiếp theo. Bởi vì nếu nhận diện vấn đề đúng, thì sẽ dẫn tới chẩn đoán và cách can thiệp đúng nguyên nhân và hiệu quả. Chúng ta có thể coi hoạt động trong giai đoạn này là hoạt động chẩn đoán, phân tích và thẩm định.

*3.1.1. Các **bước** trong nhận **diện/ xác định vấn đề***

*Bước 1:* Thu thập các dữ liệu, tìm các thông tin liên quan để tìm hiểu hoàn cảnh và vấn đề.

*Thông tin nhân khẩu:* Họ và tên; giới tính; ngày sinh; nơi sinh; thành phần gia đình; học vấn; ai giới thiệu; lý do giới thiệu/ chuyển giao.

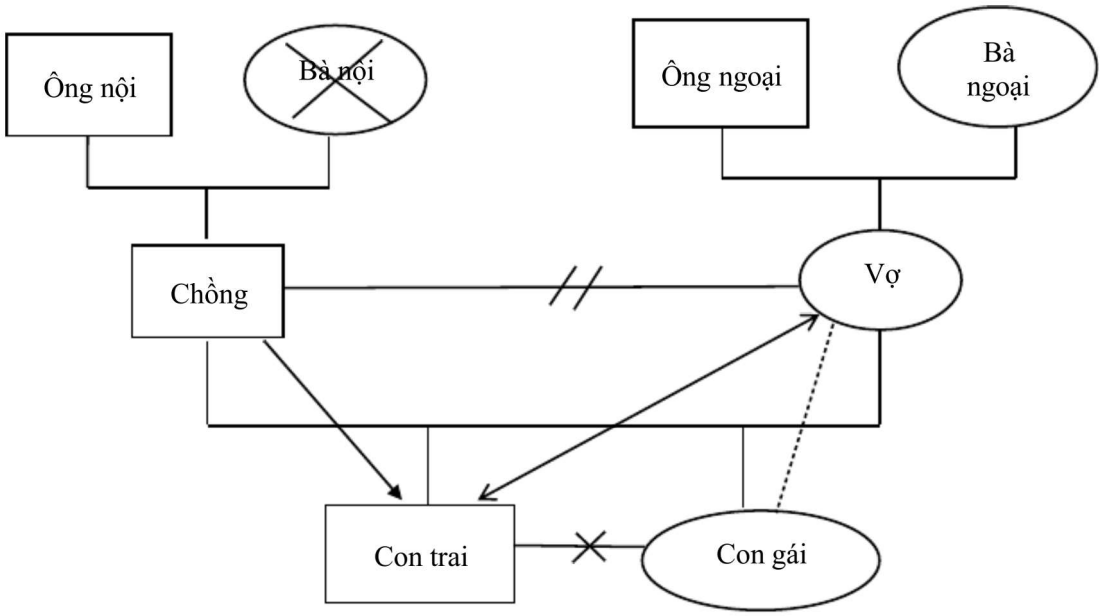
*Thông tin về cá nhân thân chủ:*

Thông tin liên quan tới thân chủ về mặt thể lực và trí lực; vấn đề khó khăn hiện nay theo quan điểm của thân chủ; vấn đề theo quan điểm của người xung quanh (Cán bộ quản lý trường hợp, gia đình…); vấn đề có ảnh hưởng tới cuộc sống của thân chủ như thế nào; tiểu sử vấn đề: đã từng có can thiệp trợ giúp chưa? (Đó là gì, từ bao giờ, tiến triển như thế nào?...); mong muốn/ nhu cầu của thân chủ.

*Thông tin về gia đình:* Hoàn cảnh gia đình, khả năng nuôi dưỡng, giáo dục của cha mẹ hoặc người bảo hộ: kinh tế, mức thu nhập, sức khỏe của người nuôi dưỡng, kiến thức về chăm sóc và giáo dục...; văn hóa, quy định, niềm tin đặc thù của gia đình; các mối quan hệ giữa các thành viên gia đình với thân chủ và giữa các thành viên với nhau, ai là người kiểm soát? Ai là người có ảnh hưởng về kinh tế? Ai có ảnh hưởng với ai? Có chia bè phái trong các thành viên gia đình không? Đó là các nhóm nào? Sự khác biệt của các nhóm đó là gì? Nguồn lực trợ giúp về vật chất và tinh thần từ gia

đình hạt nhân và gia đình mở rộng của thân chủ; mong muốn của gia đình trong việc trợ giúp thân chủ; kế hoạch dự định của gia đình để đạt được mong muốn đó.

Nhân viên công tác xã hội cần thu thập thông tin, dữ liệu đầy đủ kết hợp phân tích sơ đồ phả hệ/ thế hệ của thân chủ. Lưu ý khi vẽ sơ đồ thế hệ gia đình thân chủ phải bao gồm ít nhất từ 3 thế hệ trở lên. Ví dụ sơ đồ thế hệ gia đình thân chủ như hình



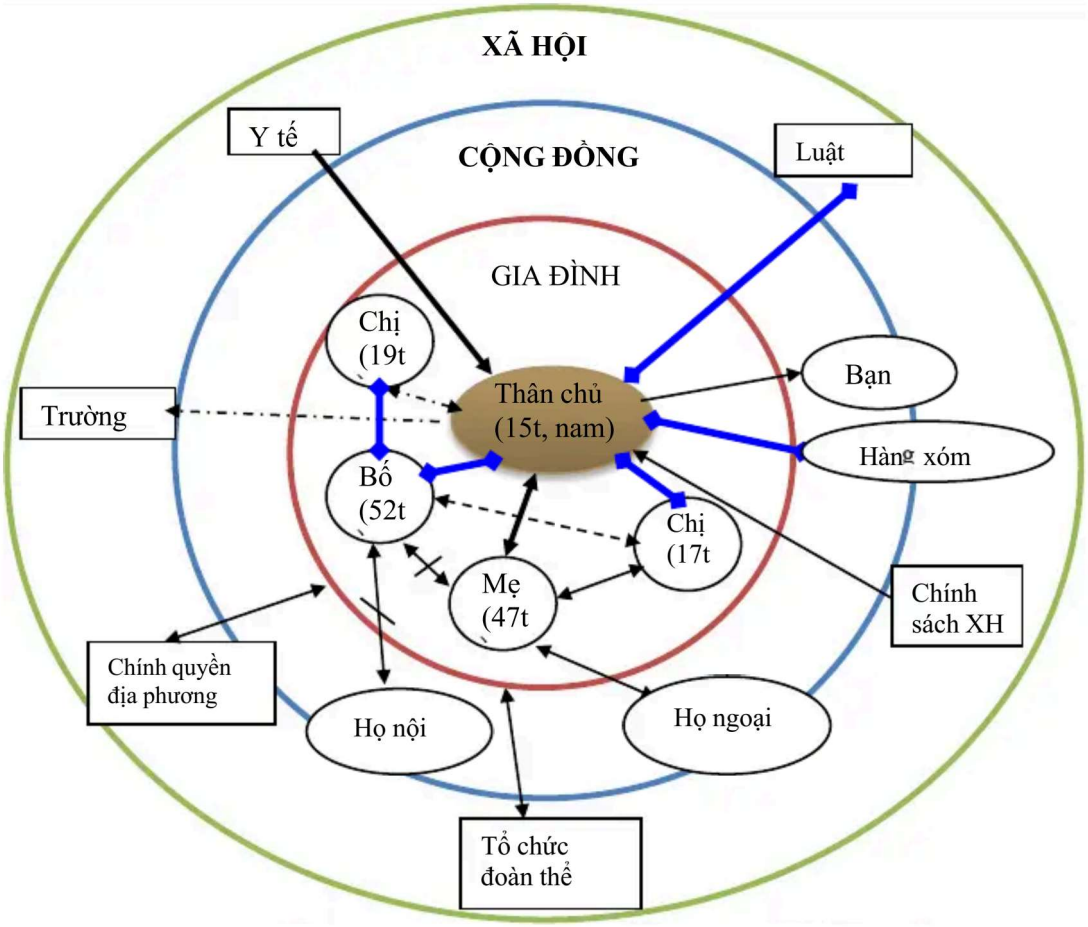

Ghi chú:

| | | |
|---|---|---|
| Nam | Nữ | Chết |
| | Quan hệ 1 chiều tốt | |
| | Quan hệ 2 chiều tốt | |
| | Quan hệ ngắt quảng | |
| | Ly hôn | |
| | Ly thân | |
| | Mâu thuẫn | |
| | Cưới nhau hợp pháp | |

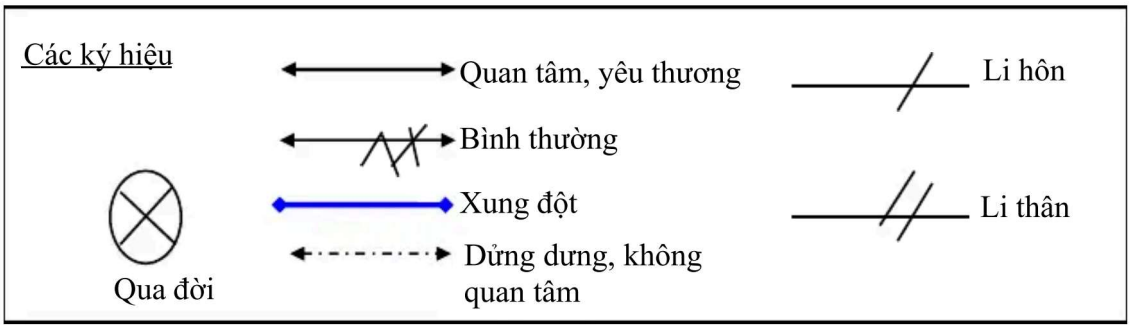
**Hình 3.2. Ví dụ vẽ sơ đồ thế hệ gia đình thân chủ**

*Thông tin về nguồn lực cộng đồng*:

Phân tích hệ thống sinh thái để thấy được các yếu tố ảnh hưởng đến thân chủ, cũng như các nguồn lực từ cá nhân, gia đình, cộng đồng và xã hội. Nhân viên công tác xã hội cùng thân chủ phân tích để đánh giá nguồn lực tổng thể, xây dựng kế hoạch sử dụng hợp lý trong quá trình can thiệp giải quyết vấn đề. Ví dụ, vẽ sơ đồ hệ thống sinh thái hình 3.3.




**Hình 3.3. Ví dụ vẽ biểu đồ hệ thống sinh thái thân chủ**



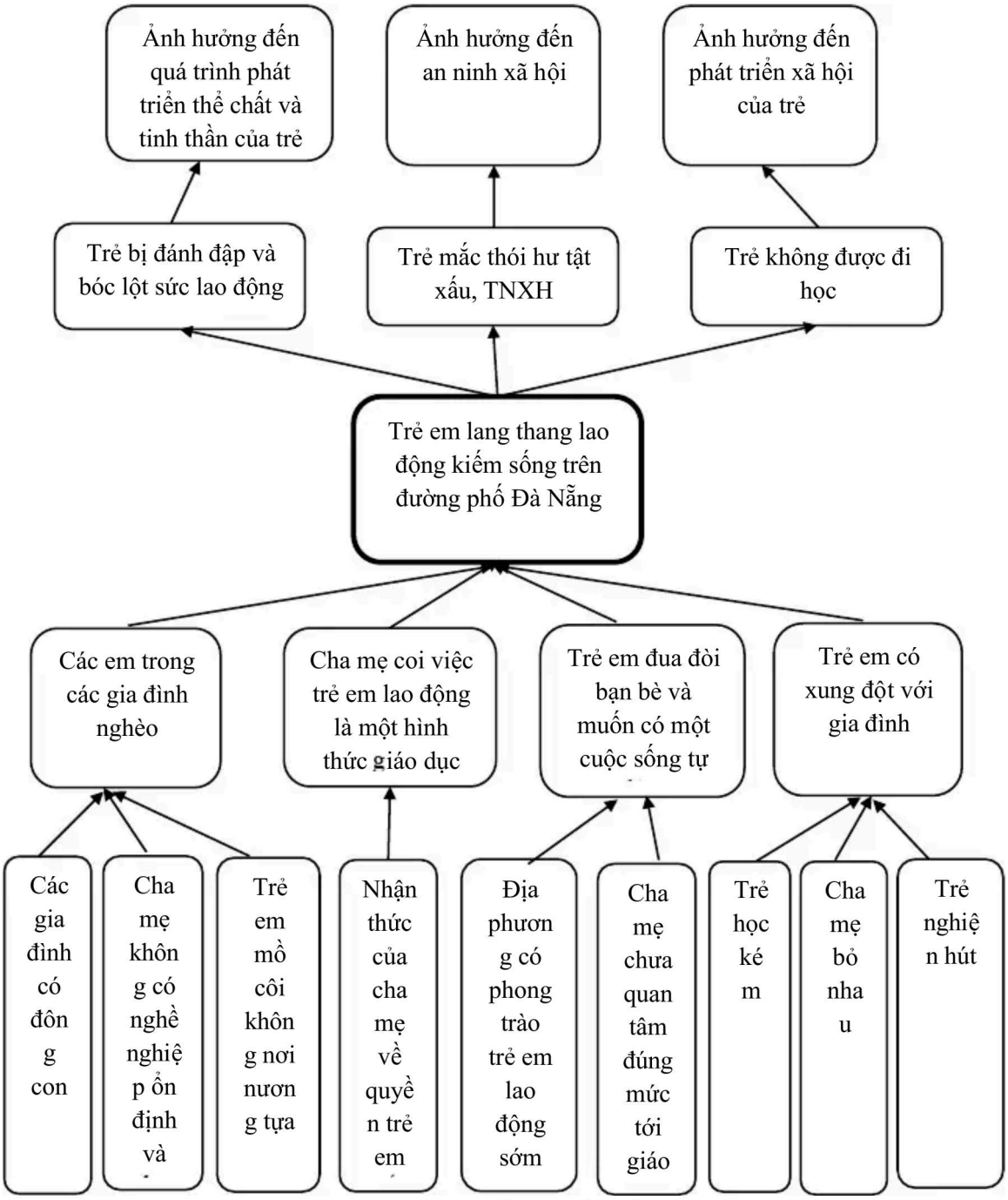
Các thông tin liên quan đến các tổ chức đoàn thể có trong cộng đồng: sự kết nối, sự cam kết hỗ trợ cho thân chủ; nguồn lực về vật chất và con người có liên quan đến kế hoạch giải quyết vấn đề; các chương trình, chính sách hay mô hình đặc biệt cho nhóm thân chủ đặc thù; sự cam kết của các nhóm, tổ chức của cộng đồng với việc hỗ trợ thực hiện kế hoạch.

Trên cơ sở những thông tin thu nhập được (từ thân chủ và những cá nhân, tổ chức xung quanh người đó), nhân viên công tác xã hội xác định vấn đề/ nhu cầu mà thân chủ gặp phải. Thân chủ hay cộng đồng có thể cùng lúc gặp nhiều vấn đề, hay có nhiều nhu cầu cần đáp ứng. Nhân viên công tác xã hội cùng thân chủ đánh giá ưu tiên từng vấn đề cần đáp ứng trước trong khả năng của thân chủ và sự hỗ trợ từ các nguồn lực bên ngoài.

Vấn đề/ nhu cầu của có thể: hoàn cảnh sinh kế; chăm sóc sức khỏe và y tế; giáo dục, học nghề, việc làm; mối quan hệ gia đình và xã hội; các kỹ năng sống; tham gia, hòa nhập cộng đồng; tâm lý, tình cảm; nhu cầu phù hợp khác.

Trường hợp thân chủ không có khả năng cung cấp đầy đủ thông tin thì nhân viên công tác xã hội có trách nhiệm phối hợp với các cá nhân, tổ chức liên quan xác định vấn đề/ nhu cầu của thân chủ và tổng hợp, đánh giá.

Ngoài ra, công tác xã hội không chỉ quan tâm đến khiếm khuyết hay hạn chế mà còn trong quá trình thu thập thông tin, đặc biệt nghiên cứu những mặt tích cực, những tiềm năng của thân chủ.




**Hình 3.4. Ví dụ vẽ sơ đồ cây vấn đề thân chủ**

*Bước 2:* Phân tích các thông tin, dữ liệu: phân tích tính chất, đặc điểm của vấn đề.

Trong bước này, nhân viên công tác xã hội cùng thân chủ phân tích tình trạng vấn đề gặp phải, nguyên nhân, hậu quả, nguy cơ, các yếu tố tác động, mức độ trầm trọng của vấn đề. Cần phác họa được sơ đồ cây vấn đề một cách chi tiết để thân chủ

hình dung được điều gì đang xảy ra đối với mình, nguyên nhân từ đâu, hậu quả hiện hữu và những nguy cơ nếu không có sự can thiệp kịp thời có thể gây ra những tổn hại cho thân chủ. Ví dụ, vẽ sơ đồ cây vấn đề thân chủ, hình 3.4.

*3.1.2. Một số yếu tố cần được xem xét khi đánh giá vấn đề*

Xác định tất cả các vấn đề có liên quan: thân chủ trong cùng một thời điểm có thể có nhiều nhu cầu, vấn đề cần được giải quyết/ đáp ứng. Ví dụ, vấn đề tâm lý, mất việc làm, bệnh tật, nghèo đói, thiếu vốn, nghiện rượu....

Tìm hiểu các vấn đề đó: nhân viên công tác xã hội cùng với thân chủ phân tích, đánh giá tất cả các vấn đề liên quan đến thân chủ, sắp xếp thứ tự ưu tiên các vấn đề theo mức độ cấp thiết cần giải quyết/ đáp ứng cho thân chủ.

Xếp đặt chúng theo một cấu trúc có mối quan hệ tương tác với nhau: các vấn đề của thân chủ thường có mối liên hệ với nhau, ví dụ: mất việc làm – nghiện rượu – bạo lực gia đình – gia đình nghèo – đông con. Có thể vấn đề này là nguyên nhân dẫn đến vấn đề kia, hoặc là hậu quả của vấn đề kia.... Do vậy nhân viên công tác xã hội phải đánh giá được nguyên nhân mấu chốt của vấn đề là gì, từ đó mới giải quyết triệt để được vấn đề.

Xác định các nhu cầu và các yếu tố cản trở việc thực hiện nhu cầu của thân chủ: mọi sự trợ giúp phải xuất phát từ nhu cầu của thân chủ, có vấn đề chưa hẳn thân chủ đã có nhu cầu giải quyết, nhân viên công tác xã hội không làm những việc thân chủ không mong muốn. Ngoài ra nhân viên công tác xã hội cũng phải đánh giá, lường trước những rủi ro, các yếu tố cản trở đến việc đáp ứng nhu cầu cho thân chủ, trên cơ sở đó có kế hoạch dự phòng, phương án thay thế để quá trình trợ giúp thân chủ đạt mục tiêu.

Xác định các vấn đề cần giải quyết: trong giải quyết vấn đề, vấn đề cấp bách liên quan đến tính mạng và nhu cầu sinh tồn của thân chủ luôn được ưu tiên trước. Nhân viên công tác xã hội không thể nào giải quyết hết tất cả các vấn đề hay đáp ứng mọi nhu cầu của thân chủ, bởi vì vấn đề này giải quyết được thì vấn đề mới sẽ nảy sinh, nhu cầu này đáp ứng thì nhu cầu khác sẽ xuất hiện, đồng thời sẽ không phát huy được nội lực của thân chủ. Do vậy trong quá trình can thiệp, nhân viên công tác xã hội từng bước, tăng năng lực, trao quyền để thân chủ tự lập trong cuộc sống của chính họ.

Xác định những yếu tố và điều kiện cần thiết để giải quyết vấn đề: nhân viên công tác xã hội cần chỉ ra được tất cả các điều kiện cần thiết để hỗ trợ thân chủ. Trong

khả năng của thân chủ và sự hỗ trợ từ bên ngoài. Ví dụ, muốn giải quyết được vấn đề nghèo thì cần phải có việc làm, có thu nhập, có vốn đầu tư sản xuất....

Xác định nguồn hỗ trợ và tiềm năng của thân chủ: mỗi thân chủ đều có những tiềm năng, lợi thế nhất định. Do vậy nhân viên công tác xã hội cần giúp thân chủ nhận diện được tiềm năng, thế mạnh của bản thân để phát huy trong việc giải quyết vấn đề cho chính mình. Chỉ khi có sự nỗ lực bên trong cộng với sự hỗ trợ bên ngoài thì vấn đề mới được giải quyết bền vững.

*3.1.3. Một số **đặc điểm của bước đánh giá/ nhận diện vấn đề***

Hoạt động đánh giá/ nhận diện vấn đề luôn luôn được diễn ra trong suốt quá trình thực hiện: thông tin ở mọi nơi, mọi lúc đều cần thiết cho hoạt động đánh giá. Vì vậy thông tin về thân chủ luôn cần được thu thập và bổ sung.

Kết quả của hoạt động nhận diện vấn đề phụ thuộc rất nhiều vào sự tham gia tích cực của cả hai phía, nhân viên công tác xã hội và thân chủ. Thân chủ cung cấp thông tin, nhân viên công tác xã hội tập hợp, bổ sung, hoàn chỉnh và tóm lược ý nghĩa của từng thông tin trong mối quan hệ với các thông tin khác. Đánh giá là một kỹ năng cơ bản đòi hỏi nhân viên công tác xã hội cần phải biết nhận định, phân tích, cân nhắc và kết hợp.

Thông tin được thu thập từ nhiều nguồn: từ phỏng vấn đến quan sát, từ nghiên cứu hồ sơ đến phân tích trắc nghiệm, thảo luận….

Nhận diện vấn đề phải thực hiện trên nhiều phương diện, nhiều chiều, đánh giá không chỉ hiện tại mà còn phải đi từ quá khứ tới tương lai.

Những thông tin thu lượm được trong quá trình nhận diện vấn đề cần được bổ sung và ghi lại để định hướng cho những hoạt động sau.

Hoạt động đánh giá vừa làm nhiệm vụ để hiểu biết về thân chủ, vừa làm cơ sở dữ liệu cho việc lên kế hoạch hành động.

Dựa trên những thông tin đã thu thập và xử lý, nhân viên công tác xã hội xác định thực chất của vấn đề mà thân chủ cần hỗ trợ giải quyết làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch giải quyết vấn đề của cá nhân, gia đình hay cộng đồng.

*Ví dụ:*

Hộ A: nghèo vì đơn thân lại bệnh hiểm nghèo, chỉ có thể cứu trợ.

Hộ B: nghèo vì đông con, vợ ốm đau thì còn người chồng còn khỏe mạnh, một số con lớn có thể lao động được.

Hộ C: Nghèo vì vợ chồng cãi nhau, nhậu nhẹt, không lo kinh tế thì có thể tìm kiếm những người có uy tín, tiếng nói trong nhà như có người mẹ chồng rất tốt có thể đóng vai trò hoà giải.

Hộ D: Nghèo vì không có đất không có vốn nhưng có nhiều lao động.

Việc nghiên cứu phát hiện tiềm năng, thế mạnh của thân chủ và môi trường xã hội là rất cần thiết vì chính đó là "sức bật" để thân chủ tự vươn lên. Điều quan trọng là nhân viên công tác xã hội phải có kỹ năng để nhìn nhận và khai thác các tiềm năng đó của thân chủ.

**3.2. Xây dựng kế hoạch hành động**

Bước tiếp theo của tiến trình công tác xã hội là hoạt động lập kế hoạch. Hoạt động này được thực hiện dựa trên kết quả của quá trình nhận diện vấn đề. Nếu như quá trình nhận diện vấn đề nhằm tìm hiểu về thân chủ, hoàn cảnh và các nguồn tiềm năng có thể có được, thì lên kế hoạch là hoạt động bao gồm việc xác định nhiệm vụ, phương tiện, đường lối, cách thức để đi đến mục tiêu.

*3.2.1. Nhiệm vụ của hoạt động lập kế hoạch*

Nhiệm vụ của hoạt động lập kế hoạch là một chuỗi các hoạt động cần xác định để xây dựng được một kế hoạch hợp lý.

- Xác định mục tiêu và nội dung phải đạt được: nghĩa là đích đến là gì? Phải làm những gì? Phải đi đến đâu? Phải đạt được gì? Tạo được thay đổi gì?
- Xác định hoạt động này cho ai? Nhóm nào? Cộng đồng nào? Ở đâu?
- Xác định cách thức, phương sách để đi đến mục tiêu: tức là làm như thế nào?
- Xác định rõ vai trò người thực hiện: ai là người thực hiện?
- Xác định thời gian, lịch trình thực hiện: khi nào? Bao lâu?
- Nguồn lực được huy động từ đâu? (bản thân cá nhân, gia đình hay cộng đồng, nguồn lực khác bên ngoài).

*3.2.2. Một số điều cần chú ý khi lập kế hoạch hành động*

Mục tiêu phải rõ ràng, cụ thể: mục tiêu xác định cần phải cụ thể, rõ ràng, đo lường được, có như vậy khi tiến hành lượng giá sẽ thuận lợi và chính xác hơn.

Kế hoạch hành động phải xuất phát từ đáp ứng nhu cầu thân chủ: trợ giúp chính là quá trình thỏa mãn các nhu cầu và giải quyết vấn đề của thân chủ. Mọi hoạt động trợ giúp phải xuất phát từ những mong muốn của thân chủ mà không phải từ ý muốn của nhân viên công tác xã hội.

Kế hoạch hành động phải được thân chủ bàn bạc và chấp nhận: nhân viên công tác xã hội không tự ý đưa ra các hành động mà phải dựa trên sự bàn bạc, trao đổi với thân chủ và các bên liên quan để xây dựng kế hoạch hành động phù hợp với điều kiện, khả năng của thân chủ.

Luôn có sự đánh giá lại, xem xét lại vấn đề trong quá trình xây dựng kế hoạch để có những phương án thích hợp: trước một vấn đề luôn có những giải pháp khác nhau, nhân viên công tác xã hội cùng thân chủ và các bên liên quan phải đánh giá mọi khía cạnh của vấn đề, phân tích các giải pháp có thể hành động, trên cơ sở đó giúp thân chủ lựa chọn được giải pháp tối ưu cho vấn đề của mình.

Cần phải chú ý tới các yếu tố đặc điểm môi trường cộng đồng, nền văn hoá, phong tục tập quán, nơi nhân viên công tác xã hội triển khai thực hiện kế hoạch. Cần đánh giá những ảnh hưởng tích cực và tiêu cực của môi trường xung quanh đến thân chủ. Môi trường xung quanh được xem như những nguồn lực có thể khai thác trong quá trình trợ giúp thân chủ.

Xem xét đặc điểm cấu trúc tổ chức, chức năng của cơ quan tổ chức thực hiện. Nên ghi chép những kế hoạch hành động để có thể lượng giá sự hữu hiệu của kế hoạch trong quá trình thực hiện.

Hoạt động xây dựng kế hoạch đòi hỏi nhân viên công tác xã hội có những hiểu biết và kỹ năng chuyên môn sau đây:

- Kỹ năng xác định nội dung và mục tiêu của hành động

- Kỹ năng lựa chọn những phương sách tối ưu đỡ tốn kém nhất về tiền của, thời gian và sức lực.

- Kỹ năng hiểu biết, dự đoán các yếu tố ảnh hưởng, các yếu tố tiềm năng hữu ích.

Trong quá trình xây dựng kế hoạch, nhân viên công tác xã hội cần huy động tối đa sự tham gia của thân chủ và tập trung khai thác nguồn lực bên trong của thân chủ.

### *3.2.3. Các bước xây dựng bản kế hoạch hành động*

*Bước 1- Xác định vấn đề ưu tiên*

Từ những thông tin đã thu thập được ở các bước trên, cần phải xác định vấn đề ưu tiên của thân chủ để dựa vào đó có thể xây dựng kế hoạch trợ giúp. Khi xác định vấn đề ưu tiên, cần quan tâm tới các điểm sau đây:

- Xác định vấn đề thân chủ đang gặp phải là gì?

- Những vấn đề cần phải giải quyết liên quan trực tiếp đến thân chủ

- Đối chiếu với các quyền mà thân chủ có quyền được hưởng

- Khi các quyền của thân chủ không được đáp ứng đầy đủ, thân chủ đang gặp vấn đề khó khăn

- Đánh giá dựa trên quyền giúp nhân viên công tác xã hội không bỏ sót vấn đề

- Thân chủ có thể có nhiều vấn đề một lúc

- Tùy thuộc vào thời gian và nguồn lực để sắp xếp thành các vấn đề ưu tiên.

*Bước 2 - Xác định nhu cầu ưu tiên*

Dựa trên các vấn đề đã được xác định và sắp xếp theo thứ tự ưu tiên ở trên, nhân viên công tác xã hội cần tiếp tục xác định nhu cầu ưu tiên của thân chủ để từ đó dễ dàng đưa ra giải pháp can thiệp phù hợp. Thông thường thân chủ có những nhu cầu ưu tiên liên quan tới các lĩnh vực cơ bản sau: được chăm sóc y tế trước mắt và lâu dài; được cung cấp dinh dưỡng trước mắt; được hỗ trợ tâm lý; được cung cấp thông tin, trang bị kiến thức kỹ năng; được hỗ trợ việc làm; được hỗ trợ pháp lý; được hỗ trợ nơi tạm lánh, nhà ở lâu dài; được quan tâm theo dõi để duy trì những thay đổi tích cực.

Mỗi thân chủ thường gặp nhiều khó khăn một lúc. Với mỗi khó khăn đang gặp phải tương đương với những nhu cầu cần được đáp ứng của họ. Vì vậy, việc chỉ ra các nhu cầu ưu tiên của thân chủ một cách đầy đủ và cụ thể là hết sức cần thiết.

Khi xác định các nhu cầu ưu tiên cần lưu ý:

- Dựa trên các vấn đề nhân viên công tác xã hội xác định nhu cầu của thân chủ để từ đưa ra giải pháp can thiệp phù hợp.

- Để giải quyết một vấn đề, thân chủ có thể có nhiều nhu cầu cần giúp đỡ.

- Nhân viên công tác xã hội cần trả lời câu hỏi: "thân chủ cần được hỗ trợ gì để vượt qua được những vấn đề đang gặp phải hiện nay?"

- Mức độ quan trọng của các nhu cầu phụ thuộc vào mức độ quan trọng của vấn đề làm nảy sinh ra nhu cầu.

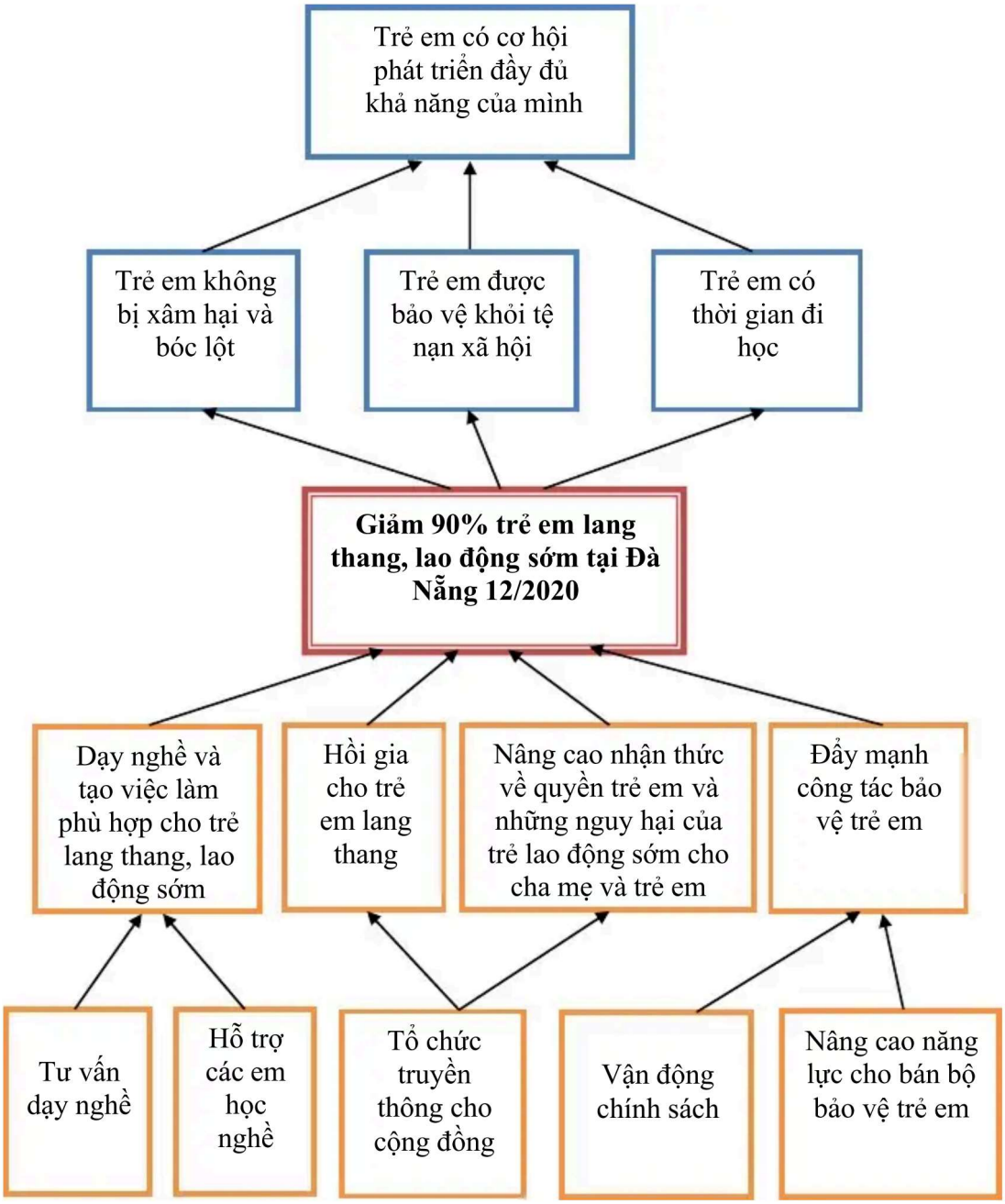
- Nhu cầu được sắp xếp theo thứ tự ưu tiên của vấn đề.

*Bước 3 - Xác định mục tiêu*

Từ những nhu cầu đã được xác định và sắp xếp theo thứ tự ưu tiên, nhân viên công tác xã hội chuyển tiếp thành các mục tiêu cụ thể.

Phân tích mục tiêu là quá trình xác định tình trạng mong muốn và có thể duy trì bền vững một khi vấn đề tồn tại được giải quyết. Phân tích mục tiêu cũng chính là xác định mối quan hệ: biện pháp - xoá bỏ tồn tại.

Mục đích của xác định các mục tiêu đầu ra cho hoạt động giải quyết vấn đề thân chủ một cách phù hợp với nhu cầu của thân chủ, đồng thời đưa ra các giải pháp có thể cho vấn đề cần giải quyết.




**Hình 3.5. Ví dụ sơ đồ cây mục tiêu**

Cần xác định mục tiêu theo chuẩn SMART là tên viết tắt các chữ đầu của 5 bước:

- S – Specific: Cụ thể, dễ hiểu.

• M – Measurable: Đo lường được

• A – Attainable: Có thể đạt được

• R – Relevant: Thực tế

• T – Time-Bound: Thời gian hoàn thành

Như vậy, xác định mục tiêu cần cụ thể, dễ hiểu, đo lường được, có thể thực hiện được, phù hợp với thực tế của thân chủ và các bên liên quan, phải có thời gian cụ thể để hoàn thành mục tiêu. Ví dụ sơ đồ phân tích cây mục tiêu trong trợ giúp thân chủ, hình 4.5.

*Bước 4 - Xây dựng các hoạt động can thiệp*

Từ những thông tin thu thập được và đánh giá vấn đề cũng như các mục tiêu đã được xác định ở các bước trên, nhân viên công tác xã hội cùng với thân chủ và người có trách nhiệm hoặc liên quan sẽ tham gia thảo luận và đưa ra những công việc cụ thể để đạt được mục tiêu đề ra.

Khi xây dựng hoạt động, nhân viên công tác xã hội luôn đặt ra câu hỏi "để đạt được mục tiêu trên thì cần những can thiệp/hỗ trợ gì?"

Các hoạt động cần được sắp xếp theo thứ tự ưu tiên, có sự logic hợp lý để đảm bảo không làm xáo trộn cuộc sống của thân chủ cũng như những người liên quan khác.

**Bảng 3.1. Mẫu bản kế hoạch hành động**

| **Mục tiêu** | **Hoạt động** | **Thời gian thực hiện** | **Nguồn lực/ kinh phí** | **Người/tổ chức chịu trách nhiệm** | **Kết quả mong đợi** |
|---|---|---|---|---|---|
| MT1 | Hoạt động 1: | | | | |
| MT2 | Hoạt động 2: | | | | |

### 3.3. Thực hiện kế hoạch hành động

Đây là quá trình tiến hành các hoạt động cụ thể đã được xác định của thân chủ, của nhân viên công tác xã hội và các tổ chức, cơ quan để đi đến mục tiêu đã đề ra theo trình tự đã được vạch ra trong kế hoạch.

Thực hiện kế hoạch hành động là quá trình mà nhân viên công tác xã hội cùng thân chủ thực thi các hoạt động cụ thể (được xác định trên chương trình kế hoạch) để đi đến mục tiêu đề ra.

Việc thực hiện kế hoạch hành động cần huy động tối đa các chủ thể (thân chủ, nhân viên viên công tác xã hội, người thân…), các nguồn lực cần thiết và luôn dựa vào các mục tiêu cụ thể để "hành động" hợp lý.

*3.3.1. Phân loại hành động*

Mỗi thân chủ có những đặc điểm, nhu cầu và vấn đề khác nhau. Vì vậy đòi hỏi có những dạng hành động khác nhau để đáp ứng:

Có những trường hợp mà thân chủ tự thực hiện hành động cần thiết để tạo sự thay đổi dựa trên kết quả của quá trình đánh giá và lên kế hoạch. Ví dụ, hành động kiểm soát cơn nóng giận, giáo dục con cái, thư giãn tập thể dục để tránh căng thẳng....

Có những hành động xuất phát từ mối quan hệ tương tác giữa nhân viên công tác xã hội và thân chủ. Đây là hoạt động từ cả hai phía. Ví dụ, tham vấn tâm lý, rèn luyện kỹ năng nhận diện và ứng phó với hành vi bạo lực gia đình....

Có những trường hợp mà hành động chủ yếu đòi hỏi từ phía người nhân viên công tác xã hội. Ví dụ, biện hộ đem lại quyền lợi chính đánh cho thân chủ, vận động chính sách, kết nối nguồi lực....

***3.3.2. Các phương thức tác động thực hiện kế hoạch***

Tuỳ thuộc vào đặc điểm, nhu cầu và vấn đề của thân chủ để tiến hành các phương thức tác động khác nhau (trực tiếp hoặc gián tiếp).

- Tác động trực tiếp tới thân chủ (cá nhân, gia đình, cộng đồng…)
- Tác động gián tiếp tới các tổ chức khác với danh nghĩa đại diện cho thân chủ.

*3.3.2.1. Tác động trực tiếp với thân chủ*

*Giúp đỡ thân chủ tìm những nguồn hỗ trợ*

Phần lớn khi thân chủ đến gặp nhân viên công tác xã hội là những người đang gặp khó khăn mà không có nguồn hỗ trợ. Nhiều khi nguồn hỗ trợ đó có thể có được trong tầm tay nhưng họ không biết. Vì vậy nhân viên công tác xã hội phải giúp thân chủ tiếp cận được các nguồn đó. Các nguồn hỗ trợ có nhiều dạng như về mặt tài chính, y tế, giáo dục hoặc tâm lý. Về mặt tâm lý có thể là những người giúp đỡ tự nhiên như gia đình, bạn bè, đồng nghiệp, láng giềng hoặc có thể là các nhóm tự giúp, gồm những người cùng cảnh ngộ, an ủi, động viên giúp đỡ lẫn nhau (nhóm người cô đơn, nhóm người bị HIV…).

*Các dạng hoạt động hỗ trợ, khuyến khích*

Theo Judith Nelson: "hỗ trợ là quá trình nhân viên công tác xã hội trợ giúp thân chủ cảm thấy dễ chịu hơn, thoải mái hơn và có thêm nghị lực hơn". Các phương pháp

hỗ trợ gồm: cung cấp thông tin; trợ giúp tâm lý, tập huấn nâng cao; thảo luận làm sáng tỏ vấn đề; định hướng cách thức đối phó với vấn đề.

*Các hoạt động trợ giúp giải quyết vấn đề*

Trong quá trình giúp đỡ cá nhân nhân viên công tác xã hội có thể cùng thân chủ xây dựng kế hoạch, trong đó thân chủ cần thực hiện một số hoạt động như: bài tập xử lý tình huống, sắm vai, diễn tập tình huống trong nhóm nhỏ, các hoạt động đòi hỏi sự hợp tác... Qua các hoạt động này cá nhân phát triển kỹ năng nhận biết về bản thân, kỹ năng hiểu người khác và kỹ năng tạo lập mối quan hệ, kỹ năng đánh giá…

*Hoà giải*

Là quá trình nhân viên công tác xã hội giúp thân chủ đàm phán giải quyết những bất đồng với những người và tổ chức khác để đưa ra sự thống nhất cho việc đi đến mục tiêu chung. Nhân viên công tác xã hội là người trung gian để giúp cộng đồng có tiếng nói với các đối tác khác để có được nguồn lực bên ngoài cộng đồng.

*3.3.2.2. Tác động trên danh nghĩa của thân chủ với tổ chức*

Có những hoạt động công tác xã hội không trực tiếp với thân chủ, mà thông qua làm việc với những cá nhân hoặc tổ chức khác để giúp đỡ thân chủ, bao gồm các dạng hoạt động sau:

- Phối hợp các dịch vụ của các tổ chức phục vụ cho thân chủ: ví dụ, trường đào tạo nghề, ngân hàng để vay vốn, trung tâm giới thiệu việc làm, bệnh viện để được khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế.

- Xây dựng và phát triển chương trình liên quan đến đáp ứng nhu cầu của thân chủ: ví dụ, chương trình kỹ năng làm cha mẹ, kỹ năng sống, học nghề, quản lý tài chính, kỹ thuật nuôi trồng....

- Tác động tới môi trường của thân chủ: ví dụ, tác động đến gia đình, hàng xóm, chính quyền địa phương, các tổ chức đoàn thể trong cộng đồng, các nguồn lực khác....

- Thúc đẩy sự thay đổi các tổ chức cơ quan trong lĩnh vực công tác xã hội: ví dụ, thúc đẩy sự giám sát của cơ quan bảo vệ trẻ em, hội liên hiệp phụ nữ, cán bộ ngành Lao động, Thương binh và Xã hội.

- Biện hộ và huy động nguồn hỗ trợ để giúp thân chủ: đối với những chương trình, chính sách, quyền lợi mà thân chủ đáng lẽ được thụ hưởng nhưng vì lý do nào đó mà chưa tiếp cận được, nhân viên công tác xã hội tiến hành biện hộ để được đáp ứng

đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho thân chủ. Đồng thời nhân viên công tác xã hội cũng là người vận động chính sách, huy động nguồn lực để trợ giúp cho thân chủ.

Trong suốt quá trình giúp đỡ, nhân viên công tác xã hội cần quan sát các tiến bộ hay trở ngại để có thể điều chỉnh kế hoạch và biện pháp giúp đỡ sao cho phù hợp với điều kiện và hoàn cảnh cụ thể của thân chủ và môi trường xã hội. Quá trình thực hiện kế hoạch phụ thuộc vào nhiều yếu tố, tuy nhiên trước hết là phụ thuộc vào khả năng của thân chủ và nguồn lực hỗ trợ.

### 3.4. Lượng giá

Lượng giá là phương pháp khoa học để đo lường sự thay đổi và tính hữu hiệu nhiều hay ít của phương pháp can thiệp đã áp dụng. Trong công tác xã hội, lượng giá là một quá trình diễn ra liên tục qua các giai đoạn lượng định, lập kế hoạch, thực hiện kế hoạch và chấm dứt công tác trợ giúp thân chủ. Trong giai đoạn lượng giá và giai đoạn thiết lập kế hoạch, nhân viên công tác xã hội lượng giá hoàn cảnh, ưu và khuyết điểm của thân chủ, các nguồn tài nguyên có thể vận dụng, và từ đó đề ra kế hoạch giúp đỡ thích hợp. Trong giai đoạn thi hành kế hoạch, các biện pháp giúp đỡ được liên tục lượng giá để xác định biện pháp nào hữu hiệu cần đẩy mạnh, biện pháp nào không hữu hiệu cần chỉnh sửa hay thay đổi. Lượng giá mục tiêu chính của kế hoạch giúp đỡ sẽ dẫn đến giai đoạn cuối của kế hoạch giúp đỡ, tức là đóng hồ sơ, chấm dứt công tác trợ giúp. Trong công tác lượng giá này, nhân viên công tác xã hội và thân chủ so sánh tình trạng/ triệu chứng/ khả năng ứng xử của thân chủ lúc bắt đầu kế hoạch giúp đỡ và trong hiện tại, với những tiêu chuẩn có thể đo lường được, thí dụ triệu chứng xảy ra bao lâu một lần, mỗi lần kéo dài bao lâu, cường độ mạnh yếu như thế nào…. Ý kiến phản hồi của thân chủ trong công tác lượng giá về tính cách hữu hiệu nhiều hay ít, hay vô hiệu của những biện pháp giúp đỡ, cũng như cách thức thi hành các biện pháp đó, sẽ giúp nhân viên công tác xã hội thêm kinh nghiệm và nâng cao khả năng chuyên môn của bản thân.

Đối với những chương trình công tác xã hội cộng đồng, công tác lượng giá tiếp diễn trong khi thực hiện và sau khi chương trình đã chấm dứt, để nghiên cứu, rút ra ưu khuyết điểm cho tương lai và bổ sung kho tàng lý luận và phương pháp của ngành công tác xã hội. Công tác lượng giá các chương trình công tác xã hội cộng đồng thỏa mãn bốn yêu cầu:

- Theo quy định của cơ quan tài trợ hay cơ quan công nhận giá trị chuyên nghiệp.

- Đo lường mức độ hài lòng của thân chủ.

- Cung cấp thông tin để nâng cao kiến thức chung của ngành công tác xã hội và kỹ năng của nhân viên công tác xã hội.

- Giúp các nguồn tài trợ, các cơ quan, cũng như công chúng biết được mức độ hữu hiệu của các chương trình đã thiết lập và những nhu cầu mới trong cộng đồng.

Người ta thường lượng giá theo 2 khía cạnh là: kết quả và hiệu suất của hoạt động can thiệp (giải quyết vấn đề cho thân chủ).

*Kết quả:* xác định kết quả đạt được của tiến trình và trả lời cho câu hỏi: "đã đạt được cái gì?"

*Hiệu suất:* xác định sự chi phí về thời gian, tài chính và sức lực cho công việc và trả lời cho câu hỏi: "Đã tốn kém bao nhiêu để có được kết quả đó?"

Hoạt động lượng giá được thực hiện trên hai cấp độ:

*Lượng giá chương trình:* là quá trình lượng giá kết quả và hiệu suất của tất cả các hoạt động dịch vụ do nhân viên công tác xã hội và các đồng nghiệp tiến hành.

*Lượng giá một hoạt động can thiệp cụ thể:* do nhân viên công tác xã hội cùng thân chủ lượng giá kết quả của hoạt động sự can thiệp trong trường hợp cụ thể.

Để có được kết quả lượng giá tốt, ngay từ khi xây dựng kế hoạch cần xác định rõ ràng, cụ thể các mục tiêu đề ra (mục tiêu có thể đo đạc được) và thời gian thực hiện từng mục tiêu. Đối với một dự án thực hiện trong thời gian dài cần tổ chức lượng giá định kỳ. Khi lượng giá kết thúc kế hoạch giúp đỡ, cần có sự tham gia của thân chủ.

### 3.4.1. Một số phương pháp lượng giá

#### a) Hồ sơ thân chủ

Đây là phương pháp lượng giá phổ biến nhất. Hồ sơ thân chủ là nơi lưu trữ tất cả công việc đã diễn ra trong quá trình giúp đỡ: lượng định ban đầu; thiết lập và thỏa thuận về kế hoạch; thi hành kế hoạch; ghi chép tất cả tiếp xúc của nhân viên công tác xã hội với thân chủ và với những thân chủ liên quan; ghi chép tất cả các công việc đã được tiến hành và kết quả cho đến khi chấm dứt hồ sơ. Vì vậy hồ sơ thân chủ nếu được thiết lập đúng phương pháp sẽ là nguồn thông tin phong phú không những cho yêu cầu lượng giá mà còn cho rất nhiều yêu cầu khác của công tác xã hội: huấn luyện, giám sát, xác định trách nhiệm tài chính, trách nhiệm nghề nghiệp, khảo cứu…

Khuyết điểm của hồ sơ thân chủ là được thiết lập qua nhãn quan và trí nhớ của cá nhân nhân viên công tác xã hội, vì vậy có thể có những thành kiến hoặc thiếu sót. Để

giảm bớt khuyết điểm này, hiện nay người ta dùng nhiều kỹ thuật điện tử, trong đó có thu âm, quay phim và điện toán hóa hồ sơ.

*b) **Băng hình và băng ghi âm***

Mặc dù tốn thời gian duyệt xét, phương pháp thu hình cho phép người lượng giá duyệt xét quá trình sự việc diễn ra một cách chính xác, trung thực. Phương pháp này được dùng nhiều trong huấn luyện. Ví dụ: thu hình buổi tiếp xúc đầu tiên giữa sinh viên thực tập với thân chủ để mở hồ sơ. Người huấn luyện và sinh viên thực tập có thể phân tích ưu khuyết điểm của cả nội dung trao đổi lẫn phương pháp tiến hành, lượng giá toàn bộ sự kiện và rút ra ưu khuyết điểm. Trong những trường hợp công tác xã hội liên quan đến toà án, như tranh tụng về quyền nuôi con, băng hình và băng ghi âm (ví dụ ghi chép tiếp xúc giữa thân chủ cha mẹ và con cái) có thể là những bằng chứng mạnh mẽ làm nền tảng cho đề nghị của nhân viên công tác xã hội với toà án. Băng hình và băng ghi âm chỉ có giá trị khi được làm công khai với sự thỏa thuận cho phép của thân chủ.

*c) **Điện toán hóa hồ sơ***

Kỹ thuật điện toán ngày nay cho phép lưu trữ và phân tích hồ sơ trong tất cả mọi ngành nghề, kể cả công tác xã hội. Việc truy cập, phân tích thông tin và lượng giá công tác xã hội có thể được tiến hành một cách nhanh chóng và dễ dàng hơn trước. Điều quan trọng trong điện toán hóa hồ sơ là vấn đề bảo mật để thông tin liên quan đến cá nhân thân chủ không lọt vào tay những người không liên quan.

*d) **Kỹ thuật dùng trong khảo cứu***

***Mô hình khảo cứu một thân chủ***

Mô hình này chú trọng kết quả của quá trình giúp đỡ đối với một thân chủ, ví dụ một cá nhân, một gia đình, một nhóm, hay một cộng đồng. Điều quan trọng chủ yếu của mô hình này là tạo lập được lằn ranh khởi đầu tức là tình trạng, cách ứng xử của thân chủ lúc bắt đầu thi hành kế hoạch giúp đỡ. Lằn ranh khởi đầu được ấn định bởi số lần xảy ra, cường độ và thời gian kéo dài của cách ứng xử liên quan.

Ví dụ, thân chủ tự xếp hạng cảm xúc (ví dụ cảm xúc buồn chán) của mình qua một thang cường độ từ 0 đến 10, 0 là không buồn chán, 10 là buồn cực điểm, không muốn sống. Sau thời gian áp dụng kế hoạch giúp đỡ, thân chủ sẽ xếp hạng lại cảm xúc buồn chán để so sánh sự thay đổi và hiệu quả của biện pháp giúp đỡ.

Shaefor, Horejsi, và Horejsi (1997) đã đề ra nhiều phiên bản khác nhau và gia tăng hiệu năng của mô hình khảo cứu một thân chủ: A là lằn ranh khởi đầu, B là các biện pháp giúp đỡ. AB là thiết lập lằn ranh khởi đầu và thi hành biện pháp giúp đỡ. Mọi thay đổi của thân chủ so với lằn ranh khởi đầu là do kết quả của biện pháp giúp đỡ.

ABA: sau một thời gian thi hành biện pháp giúp đỡ và đạt được một số thay đổi, ngưng các biện pháp giúp đỡ, nếu thân chủ trở lại lằn ranh khởi đầu có nghĩa thay đổi là do biện pháp giúp đỡ chứ không phải do các yếu tố khác có thể xảy ra trong đời sống của thân chủ.

ABAB: áp dụng biện pháp giúp đỡ (AB), tạo được thay đổi, ngưng biện pháp giúp đỡ, thân chủ trở về lằn ranh khởi đầu (ABA), nếu tiếp tục B trở lại (ABAB) và thân chủ lại có sự thay đổi giống như ABA, điều đó khẳng định hiệu quả của biện pháp giúp đỡ.

ABCD: BCD là ba biện pháp giúp đỡ khác nhau. Sau khi thiết lập lằn ranh khởi đầu A, áp dụng biện pháp giúp đỡ B trong môt thời gian, rồi ngưng, chuyển qua biện pháp giúp đỡ C trong một thời gian thích hợp, rồi ngưng, chuyển qua biện pháp giúp đỡ D. Phương pháp này giúp lượng giá hiệu quả của ba biện pháp BCD.

Ví dụ hành vi thân chủ có thái độ nổi loạn, chống đối cha mẹ của đứa trẻ 12 tuổi.

- Biện pháp B: mắng chửi mỗi lần có hành vi hỗn láo, hy vọng làm đứa trẻ sợ.
- Biện pháp C: than khổ, hy vọng làm đứa trẻ hối hận.
- Biện pháp D: ít chú trọng những lúc đứa trẻ có hành vi sai trái, chú ý tìm kiếm những lúc nó có hành vi tốt để khen thưởng đúng mức, hy vọng sẽ nâng cao được tự tin và tự trọng của đứa trẻ. Sau khi áp dụng lần lượt ba biện pháp, so sánh kết quả với lằn ranh khởi đầu A để biết biện pháp nào hiệu quả, biện pháp nào không hiệu quả.

***Thang mức độ hoàn tất công việc***

Đây là một dụng cụ đơn giản và linh động để lượng giá xem thân chủ đã đạt được mục tiêu thay đổi nhiều hay ít. Mục tiêu của kế hoạch giúp đỡ được chia thành nhiều hành động và việc riêng lẻ. Mỗi hành động hoặc việc này được giao cho thân chủ thực hiện trong một thời gian nhất định. Reid (1992, 1996) và Epstein (1992) chia thang mức độ hoàn tất công việc thành bốn bậc: 0: không đạt được tiến triển nào. 1: Làm được tối thiểu. 2: Làm được một phần. 3: Làm được khá nhiều. 4: Hoàn tất được công việc.

***Thang kết quả sau cùng***

Mục đích để lượng giá xem thân chủ có đạt được mục tiêu đã đề ra trong kế hoạch giúp đỡ hay không. Thang này thường được dùng trong các chương trình cai nghiện và điều trị bệnh tâm thần, chia làm năm bậc: bậc 5 - thất bại; bậc 4 - thành công chút ít; bậc 3 - thành công; bậc 2 - thành công hơn dự kiến; bậc 1 - thành công tuyệt vời.

Một phiên bản khác của thang kết quả sau cùng chia thang ra bảy bậc: bậc 0 là lúc bắt đầu chương trình điều trị; bậc –1 là hơi tệ hơn lúc bắt đầu chương trình; bậc –2 là tệ hơn nhiều; bậc –3 là chương trình điều trị hoàn toàn vô dụng; bậc 1 là khá hơn lúc bắt đầu chút ít; bậc 2 là khá hơn nhiều; bậc 3 là hoàn toàn phục hồi.

*Ví dụ: Thang điểm hoàn thành mục tiêu*

Thang điểm hoàn thành mục tiêu là công cụ có thể được sử dụng để lượng giá thay đổi trong hệ thống từ cá nhân đến tổ chức và được sử dụng trong nhiều tổ chức cung cấp dịch vụ. Để thực hiện thang điểm này, nhân viên công tác xã hội cần lập ra danh mục các hành vi đại diện cho mức độ cần cải thiện hướng tới việc hoàn thành một mục tiêu bao gồm các mức độ từ mức độ thành công mong muốn chuyển sang các kết quả không mong muốn nhất và các kết quả mong muốn nhất. Sau đó, căn cứ từng mục tiêu, trọng số và mức độ hoàn thành mục tiêu cùng các điểm số gắn với mục tiêu cần đạt được.

Cách tính điểm hoàn thành mục tiêu mỗi thang điểm: Nhân trọng số mỗi mục tiêu với số điểm đạt được. Mẫu thang điểm hoàn thành mục tiêu.

**Bảng 3.2. Bảng mô tả trường hợp một thiếu niên mâu thuẫn với cha mẹ**

| **Các mục tiêu** / **Mức độ thành công** | *Chấm dứt các cơn giận dữ (Trọng số bằng 10)* | *Làm các công việc vặt hàng ngày (Trọng số bằng 8)* | *Tham gia các hoạt động gia đình (Trọng số bằng 8)* |
|---|---|---|---|
| *Mức ít mong muốn nhất (-2)* | Tiếp diễn các cơn tức giận như bình thường (+2 lần mỗi ngày) | Không bao giờ làm việc vặt | Không bao giờ tham gia các hoạt động gia đình |
| *Mức ít hơn thành công mong muốn (-1)* | Các cơn tức giận xảy ra ít hơn (1 lần 1 ngày) | Làm việc vặt chỉ khi bị nhắc nhiều lần | Không mấy khi tham gia các hoạt động gia đình |

| | | | |
|---|---|---|---|
| *Mức thành công mong muốn (0)* | Các cơn tức giận xảy ra ít (1 lần 1 tuần) | Làm việc vặt khi bị nhắc | Tham gia thêm ít nhất mỗi tuần một hoạt động gia đình |
| *Tốt hơn mức mong muốn (+1)* | Các cơn tức giận hiếm xảy ra (1 lần 1 tháng) | Làm việc vặt mà không cần nhắc | Tham gia các hoạt động gia đình khi có yêu cầu |
| *Kết quả mong muốn nhất (+2)* | Không nổi giận nữa | Tự giác hỏi có cần giúp việc nhà không | Tham gia hoạt động gia đình kể cả khi không có yêu cầu |

Trong thang điểm trên, chẳng hạn, mục tiêu đầu tiên có trọng số là 10 điểm và mức độ mong muốn của hoàn thành mục tiêu là 0 đã đạt tới. Công thức tính: 10 * 0 = 0

Mục tiêu số 2 và 3 đều có trọng số là 8 điểm, mức độ mong muốn đã đạt tới hơn mức mong đợi (+1) thì ta sẽ có công thức tính: 8 * 1 = 8 và 8 * 1 = 8

Vì vậy, tổng điểm của trường hợp này sẽ là 0 + 8 + 8 = 16 (kết quả đạt được rất lạc quan)

*Ví dụ: Thang điểm hoàn thành nhiệm vụ*

Đây là thang điểm nhằm đánh giá mức độ hoàn thành từng nhiệm vụ của nhân viên công tác xã hội trong quá trình hỗ trợ cho thân chủ. Nó cũng có thể sử dụng để giúp thân chủ theo dõi được các hoạt động tiếp theo của mình.

Không có một khung đưa ra để làm thang điểm hoàn thành nhiệm vụ mà nó sẽ phụ thuộc vào quá trình giải quyết vấn đề ở từng giai đoạn.

**Bảng 3.3. Khung mẫu nhiệm vụ và mức độ hoàn thành**

| **Nhiệm vụ công tác xã hội** | **Mức độ hoàn thành** | **Điểm** |
|---|---|---|
| ….. | | |
| ….. | | |
| Điểm 5 = hoàn thành, 4 = cơ bản hoàn thành, 3 = hoàn thành một phần, 2 = không hoàn thành, 1 = có cơ hội | | |

### *3.4.2. Lượng giá nhân viên công tác xã hội*

Nhân viên công tác xã hội cũng cần được lượng giá để rút kinh nghiệm và trở nên hữu hiệu hơn. Phương pháp lượng giá đơn giản nhất là hỏi ý kiến thân chủ. Ý kiến phản hồi tích cực làm cho nhân viên công tác xã hội phấn khởi, thêm tự tin. Ý kiến phản hồi tiêu cực ít khi được cung cấp và vì vậy quý hơn, nhân viên công tác xã hội phải coi những ý kiến này là cơ hội học hỏi quý giá, can đảm nhận, phân tích để rút ra bài học và tự sửa chữa khuyết điểm.

Các cơ quan chủ quản thuê nhân viên công tác xã hội cũng có chương trình lượng giá nhân viên định kỳ do cấp trên trực tiếp thực hiện. Mục đích của chương trình lượng giá này là để giúp nhân viên công tác xã hội thăng tiến đồng thời bảo vệ họ khỏi vi phạm lỗi lầm dẫn đến các biện pháp kỷ luật. Phương pháp lượng giá này phải cụ thể, khách quan, áp dụng chung cho tất cả nhân viên theo định kỳ cố định (ví dụ mỗi năm một lần). Sau đây là những lĩnh vực có thể lượng giá: khả năng thiết lập và duy trì mối quan hệ nghề nghiệp với thân chủ; kiến thức và kỹ năng chuyên môn; khả năng đảm đương công việc được giao; kiến thức về chính sách, mục tiêu của cơ quan; quan hệ với cấp trên; quan hệ với đồng nghiệp; quan hệ với cộng đồng; tư cách cá nhân.

Trong quá trình lượng giá định kỳ này, cấp trên có nhiệm vụ giúp người nhân viên làm công tác xã hội đề ra những việc cần làm để đạt được mục tiêu nâng cao trình độ và khả năng chuyên môn của mình.

## 3.5. Kết thúc

Giai đoạn cuối cùng của tiến trình công tác xã hội là giai đoạn kết thúc, nghĩa là kết thúc mối quan hệ giữa nhân viên công tác xã hội và thân chủ.

Trong trường hợp công tác xã hội với cá nhân hay công tác xã hội nhóm cần có hoạt động "nới lỏng", đó là quá trình tháo lỏng dần mối quan hệ giữa nhân viên công tác xã hội và thân chủ. Bởi vì trong quá trình giúp đỡ, thân chủ đôi khi cảm thấy mối quan hệ giữa mình và nhân viên công tác xã hội ràng buộc tới mức mà họ thấy là thiếu sự có mặt của nhân viên công tác xã hội thì họ sẽ gặp nhiều khó khăn trong giải quyết vấn đề của mình.

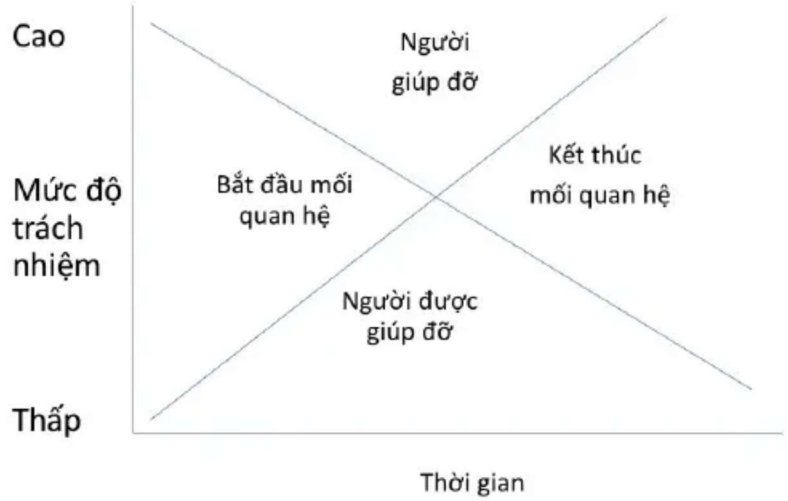
Củng cố, ổn định: là hoạt động mà nhân viên công tác xã hội giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng rà soát lại những việc đã làm được để thấy được sự tiến bộ của mình. Với công tác xã hội cá nhân, hoạt động này giúp thân chủ có suy nghĩ, cảm nhận về cách thức đối phó với những vướng mắc có thể sau này, giúp họ thấy được khả

năng tự nhận định và tự giải quyết những vấn đề khó khăn và hiểu biết thêm về các nguồn hỗ trợ. Trong phát triển cộng đồng, nhân viên công tác xã hội họp và thảo luận cùng người dân trong cộng đồng để họ thấy được những thay đổi của cộng đồng và những cam kết tiếp tục duy trì sự thay đổi đã có được.

Nhân viên công tác xã hội là người tham gia vào quá trình trợ giúp ở trên trong tất cả các bước, song cần xác định rõ sự can thiệp trực tiếp, chủ động ở mức độ nào là hợp lý để đạt được mục đích nâng cao năng lực giải quyết vấn đề cho thân chủ. Do vậy nhân viên công tác xã hội cần hướng tới việc để thân chủ chủ động kiểm soát tình huống của mình ở mức độ ngày một cao hơn và nhân viên công tác xã hội ngày càng trở nên là người định hướng, can thiệp gián tiếp. Sơ đồ sau đây mô phỏng sự tham gia của thân chủ và nhân viên công tác xã hội trong quá trình giải quyết vấn đề của quy trình công tác xã hội.

Khi mới bắt đầu: trách nhiệm can thiệp của nhân viên công tác xã hội tương đối trực tiếp còn trách nhiệm của thận chủ chưa được cao (vì họ đang trong tình huống có vấn đề và họ khá bối rối, lúng túng) và cần có sự trợ giúp nhiều của nhân viên công tác xã hội.

Khi dần tới giai đoạn kết thúc của tiến trình trợ giúp, sự định hướng của nhân viên công tác xã hội giảm dần, trách nhiệm, tính chủ động của thân chủ lại ở mức cao hơn so với trước, họ đã tự tin hơn và làm chủ vấn đề của mình hơn.




**Sơ đồ 3.6. Mô phỏng sự tham gia của thân chủ và nhân viên công tác xã hội trong quá trình giải quyết vấn đề**

Nếu thân chủ cần sự trợ giúp tiếp theo của nhân viên công tác xã hội, cần có một số kế hoạch tiếp theo để thân chủ để thực hiện. Thông thường, giai đoạn kết thúc diễn ra khi các mục tiêu can thiệp đạt được hay vấn đề của thân chủ được giải quyết. Tuy nhiên, vẫn còn có một số lí do khác khiến việc can thiệp phải kết thúc đột ngột:

- Thân chủ có thể tự vượt qua được, tự giải quyết được vấn đề của họ;
- Khi vấn đề của thân chủ vượt quá khả năng trợ giúp của nhân viên công tác xã hội, nhân viên xã hội cần chuyển tuyến;
- Trong trường hợp thân chủ không còn đủ khả năng để theo đuổi kế hoạch trợ giúp, (nguồn lực cạn kiệt, sức khỏe không đủ,...);
- Thân chủ không đồng ý tiếp tục dịch vụ hoặc thân chủ qua đời.
- Trong trường hợp nhân viên công tác xã hội vi phạm nghiêm trọng các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp cũng cần kết thúc sự trợ giúp. Ví dụ, nhân viên công tác xã hội có tình cảm, thậm chí quan hệ tình dục với thân chủ, hay dính líu đến các tệ nạn xã hội tại cộng đồng....

## CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 3

1. Trình bày tóm tắt tiến trình tổng quát giải quyết vấn đề trong công tác xã hội.
2. Phân tích nội dung bước đánh giá xác định vấn đề trong công tác xã hội.
3. Phân tích nội dung bước xây dựng kế hoạch hành động trong công tác xã hội.
4. Phân tích nội dung bước thực hiện kế hoạch hành động trong công tác xã hội.
5. Trình bày các hình thức lượng giá trong công tác xã hội. Cho ví dụ minh họa.
6. Tại sao nói lượng giá trong công tác xã hội là một tiến trình liên tục? Cho ví dụ.
7. Trình bày nội dung xây dựng mục tiêu theo chuẩn SMART. Cho ví dụ.
8. Phân tích các lý do dẫn đến kết thúc quá trình trợ giúp thân chủ trong công tác xã hội.

## PHẦN THỰC HÀNH THÔNG QUA CÁC TRƯỜNG HỢP ĐIỂN CỨU

**Trường hợp số 1**[22]

H là một thanh niên 28 tuổi, mất mẹ khi còn nhỏ, bố bệnh nặng qua đời, chị gái lấy chồng xa. Cậu bị tai nạn tại mỏ đá và bị liệt hoàn toàn chi dưới, nằm trong căn nhà

[22] Trần Hằng (2017). Người phụ nữ trồng chè và hành trình cưu mang chàng trai tật nguyền. Báo điện tử Công an Nhân dân. Trang web: http://cand.com.vn/cuoc-songmuon-mau-goc/nguoi-phu-nu-trong-che-va-hanh-trinh-cuu-mang-chang-trai-tatnguyen-466282/ (Tham khảo tháng 7 năm 2019).

trơ trọi một mình. Cậu sống nhờ vào lòng tốt của hàng xóm, chủ mỏ đá và chú thím mỗi ngày mang sang cho bát cơm, và đổ chất thải dưới giường. Sau 7 năm sống như vậy, một hôm trong nhóm phụ nữ xứ đạo tới thăm cậu, có một người đã thay đổi tình cảnh sống của cậu. Người phụ nữ này hơn 50 tuổi, đã có gia đình với 5 đứa con, với công việc làm ruộng, đủ ăn, cách xa nhà cậu 8 cây số. Lúc đầu, người phụ nữ này thỉnh thoảng mang thức ăn đến và dọn dẹp nơi ở của cậu. Sau đó bà đã trình Cha xứ đón cậu về Giáo xứ để tiện việc chăm sóc. Khi bệnh ngày càng nặng, vết hoại tử lan rộng, bà xin Cha xứ cho đón cậu về nhà làm thủ tục nhập khẩu và chính thức nhận cậu làm con nuôi. Trong quá trình hơn năm lần phẫu thuật, gia đình bà đã gom tiền dành dụm, cùng với bà con thiện nguyện đóng góp để đưa cậu đi viện. Do bị cắt cụt đến phần mông, để phần cơ thể cậu ngồi dựa được, không bị sụm xuống thì bác sĩ, nhân viên y tế của bệnh viện phải bó xương sống và lắp đặt áo giáp cố định cho cậu và đã tốn nhiều tiền.

Một người bạn đã đăng ký giúp cậu tham gia vào nhóm những người bị chấn thương cột sống. Tham dự Hội nghị trù bị thành lập Hội Chấn thương cột sống, và trước đó cậu được gặp gỡ, giao lưu với trên một nghìn người cùng cảnh ngộ, trái tim cậu mở ra, những tự ti, thống khổ dần mất đi. Một người cùng cảnh ngộ tại một tỉnh khác, đã gọi điện bảo cậu làm thử mô hình nhà thờ bằng que tre và gỗ. Khát vọng có được một công việc, cậu lên mạng tìm tòi, vừa làm vừa học hỏi. Đôi bàn tay tứa máu, khó nhọc cùng đau đớn khi ngồi lâu, nhưng cuối cùng cậu đã thành công. Công việc gián đoạn nhiều, do phải đi viện suốt, cậu cũng đã hoàn thành được 2 mô hình nhà thờ, bán được giá từ 4 đến 5 triệu/mô hình. Cậu được hưởng trợ cấp người khuyết tật 540 nghìn đồng/tháng và 270 nghìn/tháng tiền chăm nom của mẹ nuôi. Số tiền này góp phần nhỏ để mua bỉm và băng cho cậu hàng ngày. Báo Công an Nhân dân đã đưa tin và kêu gọi sự tiếp tục hỗ trợ của các nhà hảo tâm cho trường hợp của cậu.

**Yêu cầu:**

- Với vai trò là nhân công tác viên xã hội, anh/chị hãy phân tích vấn đề của thân chủ

- Cho biết những tài sản/nguồn lực nào đã được huy động để hỗ trợ cho thân chủ?

- Những tài sản/ nguồn lực nào khác cần huy động để hỗ trợ cho trường hợp này?

**Trường hợp số 2**[23]

Anh Trần Văn L, 42 tuổi ngụ ấp Tiến Tân, xã Phước Vĩnh Đông, Cần Giuộc, Long An. 3 tháng trước (tháng 3/2019) anh L nhập viện tại Bệnh viện Bệnh Nhiệt Đới Tp. HCM, trong tình trạng hôn mê. Anh L được chẩn đoán bị bệnh lao màng não. Sau đó anh phải nằm ở phòng cách ly và tiếp tục hôn mê 3 tuần sau đó. Trong thời gian này mọi sinh hoạt đều do các điều dưỡng người thân chủ động chăm lo. Sau 3 tháng điều trị, anh L được xuất viện về nhà. Trước khi về, điều dưỡng đã hướng dẫn rất kỹ cho chị Ba (vợ anh L) cách chăm sóc anh khi điều trị tại nhà và chế độ dinh dưỡng. Hiện tại anh L có thể tự ngồi dậy được nhưng không thể đi lại được nếu không có ai đỡ hai bên. Bác sĩ cho biết, anh có thể sẽ phải ngồi xe lăn hoặc đi nạn suốt đời do bị di chứng quá nặng. Mặc dù chồng đã được xuất viện về nhưng với tình trạng khuyết tật của chồng sau khi điều trị, chị Ba hầu như mất hết tinh thần và nhiều khi cảm thấy bất lực vì không biết làm thế nào để giúp anh di chuyển đi lại cho dù là xung quanh nhà. Anh L là lao động chính của gia đình, cả hai vợ chồng phải cùng nhau nuôi hai đứa con nhỏ, một đứa 7 tuổi và một đứa 12 tuổi. Đôi khi chị Ba nhìn thấy anh buồn, khóc nhưng lại không biết làm như thế nào.

**Yêu cầu:**

Nếu anh/chị là nhân viên xã hội có trách nhiệm giúp đỡ anh L và chị Ba:

- Theo anh/chị, anh L trong trường hợp này cần được hỗ trợ những gì?
- Chị Ba (vợ Anh L) có cần hỗ trợ gì không? Nếu có, đó là những hỗ trợ gì?
- Trong trường hợp anh/chị là nhân viên xã hội tại bệnh viện thì anh/chị sẽ làm những gì để trợ giúp thân chủ?

**Trường hợp số 3**[24]

Quân, 45 tuổi và là người tiêm chích ma túy, trở về từ trung tâm cai nghiện cách đây 3 tháng. Quân trở về nhà với vợ, ba con và bà mẹ vợ. Vợ anh đã trải qua một giai đoạn vô cùng khổ sở trong lúc anh đi cai nghiện và bây giờ vẫn còn giận anh. Cô ép anh phải tìm việc làm và chăm sóc gia đình, nhưng Quân không tìm được việc làm. Mọi người trong khu vực biết anh là người nghiện chích và chẳng ai muốn cho anh một cơ hội việc làm cả. Quân vô cùng buồn bực và chán nản. Anh bắt đầu đi chơi và tránh mặt vợ. Anh từng chia sẻ với nhân viên xã hội về nỗi lo của mình rằng việc anh

[23] USAID & DRD (2009). Tài liệu tập huấn Công tác xã hội với người khuyết tật.
[24] Nguyễn Hồi Loan (2014), Tài liệu Quản lý trường hợp với người nghiện ma túy.

sử dụng ma túy cũng như thời gian anh vắng mặt đã ảnh hưởng tiêu cực lên mấy đứa con. Anh sợ mình sẽ mất cả gia đình.

Với vai trò nhân viên công tác xã hội, anh/ chị hãy đánh giá xác định vấn đề và lên kế hoạch trợ giúp thân chủ.

**Trường hợp số 4**[25]

Hiền là một cậu bé 10 tuổi sống với bố mẹ nuôi [là Bình và Chi] và hai người em khác. Cha mẹ nuôi của Hiền đều là bác sĩ. Gia đình khá giả về kinh tế.

Trường hợp của Hiền đã được cán bộ đầu mối Bảo vệ Trẻ em (BVTE) của Trường THCS thông báo cho cán bộ BVTE cấp xã. Nhà trường cho biết Hiền đã phóng uế trong lớp và bôi chất bẩn xung quanh tường lớp học. Cán bộ đầu mối BVTE của nhà trường đã thông báo cho cán bộ BVTE của xã rằng nhà trường ngày càng lo lắng về tình trạng của Hiền trong 12 tháng qua. Giáo viên của cậu đã báo cáo cán bộ đầu mối BVTE trong nhà trường rằng Hiền luôn là một cậu bé trầm tính và rụt rè, có vẻ sợ người lớn. Các giáo viên khác cũng cho biết cậu bé thường mất rất nhiều thời gian để làm quen với một giáo viên mới. Giáo viên hiện tại của cậu bé cho biết rằng trong 6 tháng qua Hiền ngày càng có những hành vi và lời nói hung giữ với những đứa trẻ khác [đặc biệt là các bé gái] và đối với giáo viên nữ của mình. Giáo viên nói rằng cậu ta có vẻ sẵn sàng lắng nghe và làm theo hướng dẫn của các giáo viên nam. Giáo viên cho biết cậu ta thường đưa ra những lời lẽ xúc phạm liên quan đến tình dục đối với các nữ sinh trong lớp và trong trường.

Hiền được nhận làm con nuôi khi cháu được 6 tuần tuổi. Bình và Chi đã cố gắng trong 5 năm nhưng không thể có con một cách tự nhiên. Chi được một người bạn làm y tá ở một tỉnh khác thông báo rằng có một phụ nữ có tiền sử nghiện rượu và ma túy, nghi bán dâm, sắp sinh con và muốn cho đứa bé. Chi không muốn nhận con nuôi và ban đầu rất không hài lòng vì lời đề nghị của bạn mình. Chi nói chuyện với chồng về những gì bạn cô đã nói. Sau đó người bạn của cô liện hệ lại và nói rằng đứa trẻ là con trai. Bình rất nhiệt tình cho việc nhận nuôi đứa bé vì nó là con trai. Chi không muốn nhận em bé làm con nuôi nhưng cuối cùng cũng đồng ý khi em bé được 6 tuần tuổi.

Sau 2 năm nhận Hiền làm con nuôi, Chi và Bình sinh được hai người con (con gái 8 tuổi và trai 6 tuổi). Khi cán bộ BVTE bắt đầu quản lý trường hợp này, Chi đã nói với cán bộ rằng cô ấy không thể quên được những gì mà người bạn của cô ấy kể về mẹ

[25] Cục Trẻ em (2021), Tài liệu tập huấn bảo vệ trẻ em cấp 3.

của đứa bé và cuộc sống của người mẹ ấy. Cô ấy nói với cán bộ rằng cô ấy luôn nghĩ rằng Hiền sẽ giống mẹ của mình. Cô ấy cũng nói với cán bộ BVTE rằng "Tôi không thể yêu đứa trẻ này nhưng phải cố nuôi để duy trì cuộc hôn nhân của mình". Chi nói với cán bộ BVTE rằng khi cô yêu cầu chồng mang đứa trẻ ra khỏi nhà (lúc đó Hiền 5 tuổi), anh ta đã đe dọa sẽ bỏ cô nếu Hiền không có mặt trong gia đình. Chi cho biết bây giờ cô không quan tâm đến việc chồng mình có bỏ mình hay không vì cô "không thể chịu đựng nổi khi Hiền ở xung quanh mình". Chi nói với cán bộ BVTE "Đứa trẻ không trung thực và lén lút và không bao giờ thể hiện bất kỳ tình cảm nào với cô ấy". Chi nói rằng Hiền "Không ngừng theo dõi tôi" và "cậu ấy nhìn tôi như thể rất ghét tôi". Chi nói rằng Bình muốn có cậu bé nhưng anh ấy không bao giờ ở nhà vì anh ấy rất bận công việc. Cô ấy nói với cán bộ BVTE rằng Hiền "Là một con vật bẩn thỉu, không bao giờ tắm rửa sạch sẽ và cậu ta cố tình làm bẩn để khiến cô ấy phải xấu hổ". Chi đã báo cáo với cán bộ BVTE rằng cô ta đã nhiều lần cố gắng bắt Hiền tắm rửa sạch sẽ nhưng cậu ta đánh cô. Cô cho biết Hiền thường xuyên nói với cô rằng "Tôi không yêu bà, tôi ghét bà". Cô ấy cũng cho biết rằng cậu ta nói cậu ấy muốn mẹ ruột của mình chứ không phải là cô ấy. [Mẹ ruột của Hiền đã chết vì dùng ma túy quá liều 12 tháng sau khi sinh cậu ta. Cha mẹ nuôi của cậu ta đã được thông báo về điều này vào thời điểm đó]. Khi Hiền lên 8 tuổi, mẹ nuôi đã nói với cậu trong một lần giận dữ rằng: "Mày không thể về với mẹ ruột bởi vì bà ấy đã chết vì ma túy". Cha mẹ nuôi đã cho con ruột của mình học ở trường Quốc tế trả học phí rất đắt. Các con ruột cũng được học thêm tiếng Anh và âm nhạc. Khi được hỏi tại sao Hiền không được học cùng trường và đi học thêm như các em của mình, Chi trả lời: "Bởi vì chồng tôi muốn có đứa con này vậy anh ta phải trả tiền cho nó". Hiền phải theo học tại trường địa phương. Chi cũng nói với cán bộ BVTE rằng vì Hiền là "Một cậu bé hư" nên họ không đưa cháu đi nghỉ cùng vào những ngày lễ. Chi cho biết Hiền đã bị bỏ lại với người giúp việc nhiều ngày. Bé Hiền đã nói với cán bộ BVTE rằng "Cháu ghét tất cả mọi người, chỉ yêu duy nhất An". Khi cán bộ BVTE nói chuyện với Hiền, cậu ta từ chối và liên tục hướng mắt nhìn xuống đất. Cán bộ BVTE nhận thấy rằng cánh tay và chân của Hiền có nhiều vết trầy xước và vết bầm tím của những vết thương mới và cũ. Hiền từ chối nói về các vết thương đã xảy ra như thế nào. Khi cán bộ hỏi Chi về những vết bị thương của Hiền thì cô đáp lại rằng Hiền liên tục tự gây tổn hại cho mình khi không biết xử lý vấn đề của mình. Khi hỏi thêm thì cô ấy giải thích rằng: "ví dụ, khi nó muốn

lấy đồ chơi của các con cô, vì nó không có đồ chơi, hoặc đã làm hỏng đồ chơi của mình, nó trở nên tức giận và tấn công chính mình."

Cho đến nay, cán bộ BVTE vẫn chưa thể nói chuyện trực tiếp được với người cha nuôi. Bình gọi điện thoại và nói rằng anh ấy rất bận không thể gặp cán bộ BVTE được. Anh ấy nói rằng anh ấy đã gánh đủ mọi chuyện về đứa trẻ và việc vợ anh ấy không thích đứa trẻ và tốt hơn hết là cán bộ BVTE nên mang đứa trẻ đi và giao nó cho một gia đình khác.

Với vai trò là nhân viên xã hội các anh/chị hãy phân tích trường hợp trên theo sơ đồ cây vấn đề, sơ đồ mục tiêu trợ giúp và lập kế hoạch trợ giúp.

**Trường hợp số 5**

An là một cậu bé 12 tuổi, sống với mẹ là bà Hoa, cha dượng là ông Việt ở khu Kinh tế mới (Quận I, TP. Hồ Chí Minh). An đang học lớp 3, trường Vừa Học Vừa Làm 15-5. Em là một đứa trẻ hay quậy phá, đánh bạn, sống khép kín, khó gần.

An thương mẹ, thù ghét cha ruột và cha dượng vì cả hai người hay mắng chửi và không lo lắng chăm sóc An. Mỗi khi bị cha dượng đánh mắng, An tìm về với cha đẻ nhưng chỉ ít hôm sau lại bị cha ruột xua đuổi về với mẹ. Bà nội của An (70 tuổi) thương cháu nhưng không dám nhận nuôi mà chỉ thỉnh thoảng gửi tiền, quà.

Mẹ An (38 tuổi) nội trợ, sống phụ thuộc vào đồng lương ít ỏi của người chồng sau. Cha An là ông Tâm (40 tuổi), công nhân xây dựng, chưa lấy vợ nữa. Hiện đang sống với bà nội, hai người cô. Cha dượng là ông Việt (42 tuổi), thợ hàn.

Cha mẹ An lấy nhau do sắp đặt của 2 gia đình. Khi bà Hoa mang thai An thì phát hiện cha An đang quan hệ với người phụ nữ khác, bà Hoa cương quyết bỏ đi. Trong lúc bơ vơ, gặp lại người yêu cũ là Việt (chưa vợ). Ông đã chăm sóc bà từ đó và sống chung, không có con chung. Hiện công việc của ông Việt không được như trước, việc làm không thường xuyên, thu nhập thấp nên buồn phiền, hay uống rượu, hay đánh mắng An. Mẹ An thương em nhưng bất lực trước hành động của ông Việt. An hiện rất cô độc, chán nản, hay quậy phá, thù ghét hai cha, nhiều khi muốn bỏ nhà đi nhưng vì thương mẹ.

**Yêu cầu:**

Với vai trò là nhân viên công tác xã hội, anh/ chị hãy thực hiện các bước xây dựng kế hoạch can thiệp với thân chủ.

**Trường hợp số 6**[26]

Cách đây 5 ngày, 1 cô bé 15 tuổi (tên Viên) tới phòng khám để thực hiện việc theo dõi về vết bỏng trên tay của cô bé khi cô đang giúp mẹ nấu ăn. Cô gái biết rõ người y tá tại phòng khám bởi vết bỏng khá nặng nên cô bé phải thường xuyên tới để thay băng (Không có bằng chứng về việc vết thương không phải do tai nạn gây ra, bởi có vài người lúc đó đã chứng kiến chuyện xảy ra). Trong khi người y tá thay băng cho Viên, cô bé bật khóc. Người y tá lúc đầu nghĩ rằng bởi cô đã làm Viên đau khi thay băng và xin lỗi cô bé. Viên sau đó nói, "Không, con không đau". Người y tá sau đó hỏi tại sao cô bé lại khóc? Viên không nói gì và tiếp tục khóc.

Người y tá động viên Viên nói cho cô biết chuyện gì đã xảy ra rồi để cô sẽ nói với mẹ cô bé, biết đâu mẹ có thể giúp. Viên trở nên buồn hơn và xin người ý tá đừng nói với mẹ. Y tá nói rằng cô không thể hứa việc này được, hoặc cô phải nói với người khác để có thể giúp cô bé. Viên sau đó nói "Không, con không thể nói, sẽ chỉ làm cho mọi thứ tệ hơn, không ai có thể giúp con, tất cả là lỗi của con".

Khi người y tá kết thúc việc thay băng, Viên ngồi ngần ngại không muốn rời đi. Y tá sau đó cố gắng hỏi Viên lại lần nữa xem chuyện gì xảy ra. Viên không trả lời. Sau đó Viên lấy điện thoại của mình ra, bấm và sau đó đưa điện thoại cho người Y tá . Y tá đọc thấy có một đoạn tin nhắn có liên quan tới tình dục. Có vẻ người gửi biết Viên có mối quan hệ tình cảm (với một cậu bé được chỉ rõ tên) và nếu Viên không đưa tiền cho người đó thì chuyện sẽ được nói với bố mẹ cô và những người khác. Viên lại bật khóc.

Ý tá đưa cho Viên một ly nước và nói cô bé kể rõ hơn về sự việc và tin nhắn được gửi tới. Viên chuyển tới một loạt các tin nhắn khác trong vòng 3 tháng, mỗi tin nhắn đều thể hiện ý muốn đòi tiền và đe doạ nếu như Viên không đưa tiền.

Người y tá hỏi Viên có biết người gửi tin nhắn không? Viên đầu tiên nói "Không" nhưng sau đó nói, "là một nhóm các bạn nam và nữ ở trường không thích con". Người y tá hỏi, "Con có đưa tiền cho các bạn không?". Viên nói "Có". Người y tá hỏi cô bé lấy tiền ở đâu? Viên im lặng. Người y tá nhắc lại câu hỏi, và Viên nói "Con lấy trộm của mẹ và những người khác".

Y tá hỏi Viên, "Thế tin nhắn có nói đúng những gì con đã làm không?" Viên khóc và nói, "Không, nhưng các bạn cứ nói thế, các bạn nghĩ là vui khi nói con xấu và không bao giờ có bạn trai".

[26] Cục Trẻ em (2021), Tài liệu tập huấn bảo vệ trẻ em cấp 4

Y tá sau đó hỏi chuyện gì đã xảy ra mà có các tin nhắn xuất hiện. Viên lại im lặng và sau đó nói, "Con chỉ muốn làm bạn với các bạn ấy, vì con thấy cô đơn ở trường và thấy mình xấu nên không ai muốn chơi cùng". Viên nói với y tá rằng 1 hôm cô bé thấy 1 bạn gái khác không làm được bài tập toán lúc thi nên ngỏ ý muốn giúp đỡ, cô bạn kia cười và bảo con làm hộ bài cho cô ấy vì cô ấy dốt toán. Viên làm bài tập toán cho cô bạn gái kia và hôm sau khi cô giáo hỏi bài, cô đã nói bạn gái kia copy bài của người khác. Giáo viên sau đó hỏi Viên có làm bài tập hộ không? Viên nói dối rằng cô không giúp đỡ bạn ấy. Viên cũng nói rằng sau đó bạn gái kia đổ lỗi cho Viên đã khiến bạn ấy gặp vấn đề, "Bởi vì Viên không giỏi và làm được bài giống như bạn gái kia có thể làm"

Viên nói với y tá "Con chỉ muốn các bạn chơi với con". "Con không thích giáo viên lúc nào cũng khen con thông minh – con không giỏi, con thực sự ngu ngốc và bọn con trai không thích con".

Người y tá nói với Viên rằng bố mẹ cô bé và CB BVTE cần được biết về chuyện đã xảy ra với cô và CB BVTE sẽ cố gắng giúp cô bé và gia đình giải quyết chuyện này một cách tốt nhất. Người y tá hỏi Viên muốn liên lạc với CB BBVTE như thế nào? Viên nói nếu như có mẹ ở cùng. Người y tá nói sẽ sắp xếp việc này vào hôm sau. CB BVTE được thông báo và tới phòng khám để tìm hiểu rõ hơn thông tin.

Tại cuộc gặp, mẹ của Viên nói rằng bà rất sốc về những gì con gái đã nói, mình cũng giống chồng đều chăm sóc tận tình cho con gái mình. Bà nói với con gái mình trước mặt y tá và CB BVTE rằng bà tin con gái mình không có QHTD với ai cả. Viên sau đó có vẻ thoải mái hơn về việc bố mẹ mình biết chuyện nhưng vẫn lo lắng về việc đến trường nếu sự việc có thể đã bị phát tán.

**Yêu cầu:**

- Với vai trò là nhân viên công tác xã hội các anh/chị hãy đánh giá, xác định vấn đề của thân chủ.
- Anh/ chị cho biết những tài sản/nguồn lực nào cần được huy động để hỗ trợ cho thân chủ?

**Trường hợp số 7**[27]

Chị X là một phụ nữ có chồng và cậu con trai 3 tuổi. Vì bị bàn bè lừa, rủ rê đi làm ăn ở biên giới, nên trong một lần đi buôn bán chị đã bị bán ra nước ngoài và bị bắt

[27] Cục Bảo trợ xã hội (2015), Tài liệu Quản lý trường hợp.

làm vợ của một người đàn ông cục súc và hay đánh đập chị. Sau ba năm, may mắn chị trốn được về nước theo một nhóm bạn cùng cảnh. Chị đang bế tắc trong mọi việc: sức khỏe yếu do thời gian ở nước ngoài chị đã phải làm lụng vất vả, bị người đàn ông "gọi là chồng" ấy bạo hành thân xác. Chị hiện chưa dám về nhà vì sợ chồng và cha mẹ chồng ruồng rẫy, xấu hổ với bà con xóm trong làng mặc dù chị vô cùng nhớ con. Chị chưa có nơi ở, từ khi trở về nước, chị đang ở tạm tại Trung tâm công tác xã hội của địa phương. Chị hiện chưa kiếm được việc làm, giấy tờ tùy thân đã mất hết. Chị đang thấy rất bối rối và bi quan.

**Yêu cầu:**

Anh/ chị hãy xác định vấn đề, lên kế hoạch trợ giúp cho chị X.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO CHƯƠNG 3


1. Cục Bảo trợ xã hội (2015), Tài liệu Quản lý trường hợp.
2. Nguyễn Hồi Loan (2014), Tài liệu Quản lý trường hợp với người nghiện ma túy
3. Cục Trẻ em (2021), Tài liệu tập huấn bảo vệ trẻ em cấp 3.
4. Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (2012), Tài liệu tập huấn cho các nhà quản lý trong lĩnh vực công tác xã hội.

# CHƯƠNG 4: LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI

## 4.1. Công tác xã hội với các đối tượng công tác xã hội cụ thể

### *4.1.1. Công tác xã hội với trẻ em và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt*

Căn cứ theo quy định tại Điều 10 Luật trẻ em 2016 của Việt Nam, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt gồm những nhóm sau đây: (1) Trẻ em mồ côi cả cha và mẹ; (2) Trẻ em bị bỏ rơi; (3) Trẻ em không nơi nương tựa; (4) Trẻ em khuyết tật; (5) Trẻ em nhiễm HIV/AIDS; (6) Trẻ em vi phạm pháp luật; (7) Trẻ em nghiện ma túy; (8) Trẻ em phải bỏ học kiếm sống chưa hoàn thành phổ cập giáo dục trung học cơ sở; (9) Trẻ em bị tổn hại nghiêm trọng về thể chất và tinh thần do bị bạo lực; (10) Trẻ em bị bóc lột; (11) Trẻ em bị xâm hại tình dục; (12)Trẻ em bị mua bán; (13) Trẻ em mắc bệnh hiểm nghèo hoặc bệnh phải Điều trị dài ngày thuộc hộ nghèo hoặc hộ cận nghèo; (14) Trẻ em di cư, trẻ em lánh nạn, tị nạn chưa xác định được cha mẹ hoặc không có người chăm sóc.

Từ lâu nay, trẻ em vẫn luôn được xem xét là một trong những đối tượng dễ bị tổn thương. Nguyên do là vì trẻ em vẫn chưa phát triển để có đủ năng lực về kiến thức, suy nghĩ và hành vi. Vì vậy, trẻ em rất dễ bị các tác động của bối cảnh môi trường gây ảnh hưởng, đặc biệt là những tác động gây tổn thương xấu cho các em. Nếu trẻ em được nuôi nấng và dạy dỗ trong môi trường lành mạnh, các em sẽ có cơ hội phát triển đầy đủ cả về kiến thức, kỹ năng và nhân cách con người. Ngược lại, với các em không phải sống trong môi trường không lành mạnh, các em sẽ là đối tượng đầu tiên dễ bị tổn thương nhất và phải gánh chịu nhiều thiệt thòi và ảnh hưởng không tốt cho sự phát triển của bản thân. Với những trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, nguy cơ rủi ro từ môi trường gây ra cho các em những tổn thương và ảnh hưởng tiêu cực lớn hơn rất nhiều.

Sớm nhận thức được nhu cầu giúp đỡ của trẻ em và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, nghề công tác xã hội chuyên nghiệp nhấn mạnh việc cung cấp các dịch vụ công tác xã hội cho trẻ em và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt là một lĩnh vực hỗ trợ quan trọng. Trên thế giới, công tác xã hội đã được đưa vào lĩnh vực trị liệu và chăm sóc trẻ em và trẻ em cần sự bảo vệ đặc biệt ngay từ giai đoạn đầu của sự phát triển nghề nghiệp. Ví dụ việc thử nghiệm đưa dịch vụ chăm sóc hỗ trợ của công tác xã hội với nhóm trẻ em bị bệnh tâm thần bệnh tâm thần tại Lincoln, trường Illinois, Mỹ vào mùa hè năm 1929. Những thử nghiệm này cho thấy công tác xã hội đã có tác động tích cực giúp các em bình ổn hơn về tâm thần và dễ tiếp cận. Sau này, khi công tác xã hội có những phát

triển mạnh mẽ do có thành quả tác động tích cực đối với việc chăm sóc và bảo vệ trẻ em, các dịch vụ công tác xã hội trở nên rất phát triển. Trong bối cảnh của xã hội hiện nay, các dịch vụ chăm sóc trẻ em và trẻ em cần sự bảo vệ đặc biệt ngày càng đa dạng và chuyên nghiệp nhằm đáp ứng một cách tốt nhất các nhu cầu chăm sóc và bảo vệ trẻ.

Các chương trình dịch vụ an sinh của công tác xã hội cho trẻ em hướng đến việc đạt được hai mục tiêu lớn, đó là: (1) phòng ngừa, ngăn chặn tình trạng xâm hại trẻ em và (2) cung cấp các dịch vụ trực tiếp chăm sóc cho trẻ em tạo cho các em có môi trường sống lành mạnh đảm bảo trẻ em được phát triển và thực hiện đầy đủ các quyền. Các dịch vụ an sinh trẻ em được đánh giá là một chương trình tổng hợp đảm bảo trẻ em được chăm sóc cả về sức khoẻ thể chất, sức khoẻ tâm thần và cả các hoạt động xã hội.

Bên cạnh việc đưa ra các chương trình an sinh, dịch vụ công tác xã hội cho trẻ em nói chung, công tác xã hội rất chú trọng đến công tác chăm sóc và bảo vệ các nhóm trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt. Để hỗ trợ những trẻ em này, các nước trên thế giới đã và đang triển khai nhiều chương trình cho trẻ em cần sự bảo vệ đặc biệt ví dụ như các chương trình chăm sóc và hỗ trợ trẻ em khuyết tật phục hồi, chăm sóc sức khoẻ tinh thần, vui chơi, giải trí, sáng tạo... Nhiều nơi các đường dây tham vấn nóng được thiết lập hỗ trợ khẩn cấp và kịp thời trẻ em bị lạm, trong đó có lạm dụng về thể chất, về tinh thần, về tình dục...Với những trẻ em bị bỏ rơi, mồ côi, các em được đưa đến những nơi ở an toàn, chăm sóc thay thế tạo điều kiện tốt nhất để có môi trường sống an toàn và phát triển lành mạnh.

#### *4.1.2. Công tác xã hội với người khuyết tật*

Người khuyết tật thuộc nhóm yếu thế do sự khiếm khuyết cơ thể, các chức năng xã hội của họ có thể bị suy giảm. Theo Luật Người khuyết tật Việt Nam ban hành vào năm 2010: "Người khuyết tật là người bị khiếm khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc suy giảm chức năng được biểu hiện dưới dạng tật khiến cho lao động, sinh hoạt, học tập gặp khó khăn". Vì vậy, đội ngũ nhân viên công tác xã hội có thể giúp họ tiếp cận được các nguồn lực bên ngoài, phát huy nguồn lực bên trong để họ trở nên mạnh mẽ hơn, có khả năng sống độc lập và tham gia vào các hoạt động lao động, học tập như những người bình thường.

Công tác xã hội trong trợ giúp người khuyết tật chính là đánh giá nhu cầu về khía cạnh xã hội của đối tượng; đồng thời đóng vai trò là người quản lý trường hợp, hỗ trợ

người khuyết tật tiếp cận những dịch vụ phù hợp và duy trì tiếp cận một loạt các dịch vụ phối hợp tốt nhất. Trong trường hợp cần thiết, nhân viên công tác xã hội cũng cung cấp hỗ trợ tâm lý cho người khuyết tật và gia đình của họ. Như vậy, bằng những kiến thức, kỹ năng và phương pháp, nhân viên công tác xã hội đã trợ giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng người khuyết tật, phục hồi các chức năng xã hội mà họ bị suy giảm.

Bên cạnh đó, công tác xã hội còn thúc đẩy môi trường xã hội, bao gồm: chính sách, pháp luật, cộng đồng thân thiện để giúp người khuyết tật hòa nhập xã hội và làm tốt chức năng của họ. Đội ngũ này đóng vai trò là người xúc tác, biện hộ để cá nhân, gia đình người khuyết tật được hưởng những chính sách an sinh xã hội dành cho họ. Trên cơ sở đó, giúp người khuyết tật nâng cao chức năng của mình.

Nhân viên công tác xã hội, ngoài việc tham gia giải quyết các vấn đề xã hội còn thực hiện các hoạt động như giáo dục phòng ngừa, tập huấn, cung cấp kiến thức cho gia đình, người thân cách chăm sóc người khuyết tật để giúp đối tượng trở nên chủ động, có khả năng tự chăm sóc, như vậy họ sẽ tự tin hơn trong cuộc sống và sẽ tránh được những vấn đề khác có thể phát sinh. Đồng thời, họ tư vấn để chính quyền có những chính sách phù hợp nhằm ngăn ngừa sự phát sinh các vấn đề xã hội.

Thông qua việc cung cấp các dịch vụ xã hội như: chăm sóc sức khoẻ, cải thiện tình hình kinh tế và việc làm, hạ tầng cơ sở, nước sạch vệ sinh môi trường, hỗ trợ tâm lý tình cảm… nhân viên công tác xã hội sẽ giúp người khuyết tật có được cơ hội tiếp cận dịch vụ để giải quyết vấn đề của bản thân, phát huy được những khả năng của mình, vượt qua khó khăn đó, vươn lên tự lập trong cuộc sống. Bằng hoạt động giáo dục, cung cấp kiến thức, kỹ năng giải quyết vấn đề cho cá nhân, gia đình và cộng đồng người khuyết tật, đội ngũ này sẽ cung cấp cơ hội cho Người khuyết tật được hoà nhập cộng động – là một biện pháp giúp họ phát triển nhân cách, tăng cường giao lưu và học hỏi xã hội.

*4.1.3. Công tác xã hội với người cao tuổi*

Người cao tuổi, cũng giống như những thành viên khác của xã hội, cần được có cơ hội để sống hữu ích. Cần có các dịch vụ xã hội cho những người cao tuổi vì họ không có khả năng tự chăm sóc. Họ cần sự giúp đỡ về kinh tế, các vấn đề về sức khoẻ và y tế, các nhu cầu và vấn đề về tình cảm, các vấn đề xã hội như các mối quan hệ gia đình và cộng đồng, chăm sóc cá nhân, các nhu cầu giải trí và bố trí sắp đặt cuộc sống.

Trong nhiều quốc gia, đặc biệt ở Châu Âu và nước Mỹ, việc cung cấp các Dịch vụ xã hội cho người cao tuổi là trách nhiệm của nhà nước được thừa nhận. Và những dịch vụ hỗ trợ người cao tuổi được chia làm hai xu hướng chủ yếu.

*Thứ nhất* là chăm sóc người cao tuổi trong các cơ sở chăm sóc người già hoặc trung tâm dưỡng lão.

*Thứ hai* là dịch vụ chăm sóc tại gia đình và cộng đồng. Dịch vụ chăm sóc người cao tuổi trong các cơ sở là dịch vụ đưa người cao tuổi vào chăm sóc lâu dài tại cơ sở. Hình thức này giống như chăm sóc người cao tuổi cô đơn trong các cơ sở Bảo trợ xã hội tại Việt Nam. Tuy nhiên chất lượng, sự phong phú và chuyên nghiệp của các dịch vụ công tác xã hội của các cơ sở ở nước ngoài là rất khác biệt và ở tiêu chuẩn cao. Hoạt động của nhân viên công tác xã hội là: Tiếp nhận; Thường xuyên thăm hỏi, động viên người cao tuổi; Tổ chức các hoạt động vui chơi tập thể để người già duy trì đảm bảo sức khỏe và các giao tiếp xã hội; Duy trì mối liên hệ thường xuyên giữa người cao tuổi với những người thân trong gia đình để người cao tuổi có hỗ trợ thêm về tinh thần; Chăm sóc, hướng dẫn người già thực hiện hoạt động cá nhân và chăm sóc sức khỏe; Hỗ trợ tham vấn tâm lý cho người có khó khăn về tâm lý và tình cảm; Ghi chép, lưu giữ hồ sơ.

Xu hướng thứ hai gần đây được quan tâm nhiều hơn, đặc biệt là ở các nước đang phát triển là cung cấp các dịch vụ chăm sóc tại gia đình và cộng đồng. Các hoạt động công tác xã hội bao gồm: Thường xuyên thăm hỏi, đến chơi gia đình, tìm hiểu nhu cầu, nguyện vọng; Đánh giá, xác định vấn đề, giúp xây dựng kế hoạch thiết lập mối quan hệ giữa những người cao tuổi và các thành viên gia đình, giúp họ gắn bó và tự giác tham gia các sinh hoạt cộng đồng; Tham vấn, điều chỉnh các mối quan hệ giữa người cao tuổi với các thành viên trong gia đình, giúp họ sống hòa thuận, biết yêu thương và kính trọng lẫn nhau; Bên cạnh đó nhân viên công tác xã hội cung cấp các dịch vụ tập huấn, nâng cao kiến thức, kỹ năng chăm sóc người cao tuổi cho các thành viên trong gia đình để họ tạo ra môi trường hỗ trợ tốt nhất cho người già. Nhân viên công tác xã hội cũng tư vấn, hướng dẫn các công việc phù hợp với tuổi già, tạo niềm vui, tạo thu nhập, làm giảm cảm giác lệ thuộc.

Một trong những công việc quan trọng khác của nhân viên công tác xã hội là vận động và tham gia vào quá trình xây dựng và triển khai các chính sách xã hội và các chương trình dịch vụ hỗ trợ người cao tuổi.

Tại Việt Nam, các dịch vụ chăm sóc người cao tuổi có liên quan đến công tác xã hội hiện nay bao gồm:

- Chăm sóc tại trung tâm bảo trợ xã hội cho những người cao tuổi cô đơn, không nơi nương tựa;

- Cung cấp trợ cấp hàng tháng cho người cao tuổi từ 90 tuổi trở lên;

- Các hoạt động đoàn thể tại các câu lạc bộ người cao tuổi, nhà văn hóa, các chương trình trên báo đài...

- Chăm sóc người cao tuổi theo hình thức dịch vụ tại một vài trung tâm chăm sóc tư nhân. Loại hình chăm sóc này chưa phổ biến và chi phí còn rất cao so với thu nhập của đại đa số người cao tuổi.

Về bộ máy tổ chức, Việt Nam có hệ thống Hội người cao tuổi ở trung ương đến một số địa phương. Đây là cơ sở tổ chức có thể hỗ trợ tích cực cho nhân viên công tác xã hội trong quá trình giúp đỡ người cao tuổi.

*4.1.4. Công tác xã hội với người nghiện ma tuý, người mại dâm, người có HIV/AIDS*

*4.1.4.1. Công tác xã hội với người nghiện ma tuý*

Công tác phòng chống nghiện ma túy nói chung và điều trị nghiện nói riêng, đặc biệt vấn đề tái nghiện và tái hòa nhập xã hội luôn là những thách thức, đòi hỏi sự nỗ lực của người nghiện, gia đình, cộng đồng và toàn xã hội. Để giúp người nghiện vượt qua được chính bản thân thì gia đình, cộng đồng và những nhà chuyên môn như nhân viên công tác xã hội cần tích cực hỗ trợ, giúp đỡ.

Hoạt động Công tác xã hội hỗ trợ, giải quyết vấn đề nghiện là tổ chức thực hiện các chương trình kiểm soát, phòng ngừa và chữa trị cho người nghiện. Bao gồm các hoạt động cụ thể như sau:

Thực hiện các chương trình giáo dục nhằm nâng cao nhận thức của mọi người trong cộng đồng, tại trường học, công sở về vấn đề ma tuý và những hệ luỵ của ma tuý đối với người nghiện và người xung quanh, hỗ trợ, vận động cộng đồng hiểu biết về vấn đề sử dụng các chất gây nghiện, không có hành vi kỳ thị, phân biệt đối xử với người nghiện.

Tổ chức cai nghiện cho đối tượng tại các cơ sở cai nghiện, hoặc tại cộng đồng như chương trình trị liệu với nhiều hình thức cai nghiện, thuyết phục, động viên những mặt tốt của thân chủ, hướng thiện để họ từ bỏ ma tuý. Cung cấp các hỗ trợ cần thiết

trong khi cai nghiện. Chẳng hạn như hỗ trợ y tế, sinh hoạt giáo dục, lao động và vui chơi giải trí. Đồng thời, hỗ trợ người nghiện tham gia cai nghiện tự nguyện, sử dụng chất thay thế như methadone.

Tổ chức các hoạt động nhóm đồng đẳng để giúp đỡ người nghiện tái hoà nhập cộng đồng. Tham vấn gia đình người nghiện hỗ trợ tích cực thân chủ trước trong và sau cai.Hỗ trợ tâm lý, tình cảm trong và sau khi cai nghiện . Hỗ trợ tìm kiếm các cơ hội học nghề, tạo việc làm, bình ổn cuộc sống tái hoà nhập cộng đồng.

Để có thể giúp đỡ một cách hiệu quả người nghiện ma tuý, cần phải phát triển hơn nữa các dịch vụ chữa trị, trị liệu chăm sóc về tâm lý xã hội và đầu ra cho người nghiện sau cai. Đặc biệt là các chương trình dạy nghề, tìm việc làm cho người nghiện.

*4.1.4.2. Công tác xã hội với người mại dâm*

Mại dâm có nguồn gốc là tiếng Latinh là *Prostituere*, có nghĩa ban đầu là sự phơi bày cho người khác xem, về sau mại dâm mang thêm nghĩa là một tình trạng mua bán dâm, một hình thức kinh doanh. Theo cách hiểu thông thường, mại dâm được xem là việc trao đổi tình dục để lấy tiền hoặc bất kỳ một giá trị vật chất nào. Thực chất, đây là hoạt động nhằm cung cấp sự thoả mãn tình dục cho người khác vì mục đích kinh doanh. Hoạt động tình dục này được thực hiện ngoài phạm vi hôn nhân.

Mại dâm có thể được định nghĩa như việc trao đổi sự thỏa mãn tình dục lấy tiền hoặc bất cứ một giá trị vật chất khác. Mại dâm là mọt công việc kinh doanh nhằm cung cấp sự thỏa mãn tình duc cho cá nhân ngoài phạm vi chồng và bạn bè (Khuất Thu Hồng, 1992,5).

Công tác xã hộivới người mại dâm có thể bao gồm các hoạt động hỗ trợ tậm lý cho người mại dâm; Thực hiện các tư vấn và kết nối chăm sóc sức khỏe, chữa bệnh và phòng ngừa giảm hại, tăng khả năng tiếp cận của người mại dâm với các dịch vụ y tế; Hỗ trợ người mại dâm tái hòa nhập cộng đồng thông qua thực hiện các chương trình giảm kỳ thị, xây dựng mạng lưới hỗ trợ cho người mại dâm tái hòa nhập cộng đồng, kết nối nguồn lực nhằm tạo việc làm ổn định cũng như hỗ trợ các chính sách về pháp lý cho người mại dâm.

*4.1.4.3. Công tác xã hội với người có và ảnh hưởng HIV/AIDS*

HIV/AIDS là vấn đề xã hội được thế giới và Việt Nam nói riêng quan tâm và giải quyết. Những chính sách, chương trình dịch vụ cho nhóm người này bao gồm như chăm sóc y tế (sức khỏe), giáo dục (đặc biệt cho trẻ em nhiễm hay có cha mẹ nhiễm

HIV bởi chúng thường bị kỳ thị) dinh dưỡng, tiền mặt, việc làm, nâng cao năng lực... để hòa nhập nhập cộng đồng và tiếp tục thực hiện chức năng của mình trong xã hội.

Công tác xã hội đã và đang tham gia một cách hiệu quả vào quá trình hỗ trợ người có và ảnh hưởng bởi HIV/AIDS. Các hoạt động công tác xã hội với người có và ảnh hưởng bởi HIV/AIDS gồm:

Tổ chức các hoạt động can thiệp giảm kỳ thị với người sống chung với HIV/AIDS như tham vấn hỗ trợ giảm tự kỳ thị cho người nhiễm HIV/AIDS và gia đình của họ; Tổ chức các hoạt động nhóm; Truyền thông giảm kỳ thị với người sống chung với HIV/AIDS trong cộng đồng.

Triển khai những hoạt động trợ giúp tăng cường sức khỏe thể chất của người nhiễm HIV tại cộng đồng như Hướng dẫn chung trong chăm sóc người sống chung với HIV/AIDS tại cộng đồng, tại gia đình; Giúp người sống chung với HIV/AIDS tuân thủ điều trị; Hỗ trợ chăm sóc một số triệu chứng nhiễm trùng; Chăm sóc về dinh dưỡng cho người nhiễm HIV/AIDS

Hoạt động trợ giúp tâm lý cho người nhiễm HIV, người sống chung với HIV như Tham vấn xét nghiệm cho người nhiễm HIV; Tham vấn trước khi xét nghiệm; Tham vấn sau khi xét nghiệm.

Cung cấp các dịch vụ can thiệp trợ giúp sinh kế cho người sống chung với HIV. Biện hộ/ vận động chính sách giúp cá nhân và gia đình nhiễm và ảnh hưởng bởi HIV/AIDS trong việc: Cung cấp thông tin, sự ủng hộ, sự tham khảo trong việc lựa chọn những dịch vụ chữa trị thích hợp, đại diện cho đối tượng trước các nhà cung cấp dịch vụ nói lên tiếng nói và quyền lợi của đối tượng, thực hiện các vấn đề của đối tượng liên quan đến các cơ quan và các quan chức chính phủ: thúc đẩy các cam kết thúc đẩy sự bình đẳng và công bằng của hệ thống các cơ quan liên quan đến việc chăm sóc và bảo vệ đối tượng, đại diện giải quyết các vấn đề của đối tượng liên quan đến các cơ quan pháp luật và điều tra.

*4.1.5. Công tác xã hội với phụ nữ có hoàn cảnh đặc biệt*

Phụ nữ có hoàn cảnh đặc biệt bao gồm phụ nữ là nạn nhân của bạo lực trên cơ sở giới (như bạo lực trong gia đình hoặc đánh vợ, hãm hiếp vợ, tội loạn luân, hãm hiếp, quấy rối tình dục), phụ nữ mại dâm, nạn nhân của xung đột vũ trang và quân sự hóa (gây ra hãm hiếp, tra tấn và tù đày và suy sụp về tài chính do chồng họ bị giam cầm hay bị chết), cha mẹ đơn thân (nghĩa là người mẹ độc thân, góa/ quả phụ, người vợ bị

bỏ rơi hay bị sống li thân, người vợ có chồng làm việc ở nước ngoài, người vợ có chồng bị giam cầm, người vợ có chồng là bệnh nhân bị giữ trong bệnh viện với thời gian dài); Phụ nữ bị mua bán, phụ nữ khuyết tật,…

Các hoạt động công tác xã hội với phụ nữ có hoàn cảnh đặc biệt, gồm:

Cung cấp nhà tạm lánh (nơi mà có các điều kiện sống như tại nhà), các dịch vụ về y tế, tâm thần, nha khoa, tâm lý, xã hội và tinh thần.

_Tuyên truyền, nâng cao nhận thức về các quyền con người và phụ nữ; Giáo dục thay đổi nhận thức về vai trò, vị trí của phụ nữ trong đời sống xã hội; Hỗ trợ tìm kiếm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chữa bệnh; Tham vấn tâm lý cho phụ nữ có khó khăn về tâm lý đặc biệt là sự mặc cảm về hoàn cảnh của mình hoặc những tổn thương tinh thần do bị bạo hành, bị mua bán, bị kỳ thị,…; Hỗ trợ, tư vấn trong học nghề, tìm kiếm việc là; Tư vấn chính sách và biện hộ cho phụ nữ khi họ rơi vào tình huống có sự vi phạm về quyền và chính sách, pháp lý như : khiếu nại, hòa giải, thủ tục tư pháp...

*4.1.6. Công tác xã hội với người nghèo*

Nhóm người nghèo hay cộng đồng người nghèo là một trong những nhóm thân chủ được quan tâm rất nhiều của nhân viên công tác xã hội. Họ cũng là nhóm người mà công tác xã hội hướng các hoạt động trợ giúp chính bởi công tác xã hội hướng tới trợ giúp những nhóm người dễ bị tổn thương và đảm bảo công bằng xã hội. Do vậy những chính sách phúc lợi xã hội được triển khai như chính sách và dịch vụ về y tế, giáo dục, việc làm, nhà ở, thu nhập... được các nhân viên công tác xã hội với những vai trò khác nhau thực thi nhiệm vụ khác nhau để đáp ứng nhu cầu của nhóm người nghèo.

Làm việc với gia đình nghèo, nhân viên công tác xã hội thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Cung cấp dịch vụ xã hội cụ thể: Đưa ra nhiều hoạt động khác nhau như tư vấn, tham vấn, hướng dẫn cách làm ăn, phát triển kinh tế hộ gia đình, tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí, sinh hoạt văn hóa tinh thần, hỗ trợ kết nối tới các dịch vụ khám chữa bệnh và học tập và các dịch vụ xã hội khác phù hợp với nhu cầu của đối tượng, trang bị các kỹ năng để họ có thể sử dụng các nguồn hỗ trợ một cách hiệu quả.

- Kết nối dịch vụ: Nhân viên công tác xã hội phối hợp với tổ chức của mình, quan hệ với các nguồn hỗ trợ khác để huy động nguồn lực, kết nối (nhân lực, vật lực, tài lực) trong cộng đồng và ngoài cộng đồng, kết nối thực hiện các chính sách phúc lợi

xã hội nhằm đáp ứng nhu cầu của người nghèo, hộ nghèo, giải quyết vấn đề của đối tượng.

- Giáo dục: Xây dựng niềm tin trong cuộc sống, nhân viên công tác xã hội trực tiếp làm công tác giáo dục cho người nghèo gặp các vấn đề về tệ nạn xã hội, hoặc có thái độ chấp nhận số phận, mất niềm tin, thiếu ý chí vượt qua khó khăn; Nâng cao năng lực cho cán bộ liên quan ở cộng đồng, thành viên các gia đình nghèo để họ tự giải quyết các vấn đề phát sinh, vượt qua hoàn cảnh khó khăn thông qua các hoạt động truyền thông tại các nhóm gia đình và cộng đồng nghèo.

- Biện hộ: Nhân viên công tác xã hội làm công tác xã hội với người nghèo phải am hiểu và cập nhật kịp thời những chính sách, luật pháp trong lĩnh vực giảm nghèo để cùng người nghèo, đại diện cho người nghèo, hộ nghèo yêu cầu các tổ chức, đơn vị thực hiện đầy đủ các quyền lợi chính đáng và hợp pháp nhằm đảm bảo quyền lợi cho đối tượng.

- Hỗ trợ tâm lý: Cùng cá nhân giải quyết các vấn đề tâm lý, tình cảm, xã hội giúp các thành viên phục hồi và thực hiện tốt các chức năng của mình, hỗ trợ phục hồi tâm lý.

- Tư vấn cá nhân và nhóm: hoạt động của nhân viên công tác xã hội là giúp đối tượng tự lập và có khả năng tự quyết, giúp đối tượng đưa ra các giải pháp khác nhau để đối tượng cân nhắc, lựa chọn giải pháp thích hợp với mình hoặc đưa ra quyết định đúng đắn trong việc giải quyết vấn đề của chính mình.

- Quản lý trường hợp: làm việc với những hộ nghèo gặp nhiều khó khăn và cần có sự trợ giúp lâu dài để họ có thể khắc phục vượt qua hoàn cảnh nghèo khó củ a mình. Trong phương pháp này, nhân viên quản trí trường hợp sẽ tập trung nhiều vào việc điều phối, hỗ trợ kết nối các nguồn lực để đáp ứng nhu cầu, giải quyết vấn đề cho gia đình.

- Thành lập và (hỗ trợ) điều phối nhóm: Nhân viên công tác xã hội tiếp cận các nhóm hoặc thành lập các nhóm tương trợ để hỗ trợ giải quyết vấn đề của người nghèo, hộ nghèo theo nhiều phương pháp như trang bị thông tin kiến thức để thay đổi nhận thức, những kỹ năng để giải quyết các vấn đề mà họ đang quan tâm, hỗ trợ tâm lý cho các nhóm có những khó khăn trong các mối quan hệ và mâu thuẫn chính trong bản thân…

- Hỗ trợ nâng cao năng lực cho các cộng đồng nghèo: với vai trò là tác viên cộng đồng, nhân viên công tác xã hội hỗ trợ tìm kiếm những nhân tố tích cực và có ý tưởng đổi mới trong cộng đồng để nâng cao năng lực cho họ bằng trang bị các kiến thức kỹ năng cần thiết khi làm việc với cộng đồng, cách thức thu hút sự tham gia của người dân trong các hoạt động xác định nhu cầu, xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện giám sát các hoạt động cộng đồng. Qua đó, cộng đồng được tăng cường năng lực và tiến tới một cộng đồng phát triển bền vững.

Câu chuyện về hỗ trợ người nghèo có khả năng tham gia. Khi tác viên cộng đồng đến mời gia đình hộ nghèo đi họp, chủ nhà tỏ vẻ ngần ngại. Sau khi tìm hiểu được biết chị ta đang lo lắng không có người trông mẹ già khi chị ta đi họp, nhân viên công tác xã hội đã tìm kiếm tới hội phụ nữ đề nghị sự giúp đỡ. Kết quả người phụ nữ này đã đến được cuộc họp vì yên tâm đã có người chăm mẹ già tại nhà trong lúc mình vắng nhà

## 4.2. Công tác xã hội trong các lĩnh vực

### *4.2.1. Công tác xã hội trong trường học*

Công tác xã hội trong trường học hay còn gọi là công tác xã hội học đường là một lĩnh vực trong công tác xã hội được thực hành trong trường học để giúp đỡ học sinh, giáo viên hay cán bộ quản lý nhà trường tăng cường hoặc phục hồi năng lực thực hiện chức năng xã hội của họ và tạo ra những điều kiện thích hợp nhằm đạt được những mục tiêu trong dạy và học.

Công tác xã hội trong trường học là một lĩnh vực được thực hành thông qua việc nhân viên công tác xã hội vận dụng kiến thức, kĩ năng, nguyên tắc, phương pháp của chuyên biệt của ngành làm việc cụ thể với các đối tượng trong trường học. Đối tượng được xác định là học sinh, giáo viên, cán bộ quản lý trong nhà trường và phụ huynh học sinh.

Mục đích chính của việc trợ giúp là tăng cường hoặc phục hồi chức năng xã hội và tạo những điều kiện thích hợp trong việc dạy và học. Như vậy, dù hoạt động trợ giúp của Nhân viên công tác xã hội đối với đối tượng nào thì cũng đi đến đích cuối cùng là tạo môi trường giáo dục thuận lợi nhất cho học sinh. Để làm được điều đó, nhân viên công tác xã hội cần kết nối các đối tượng kể trên để hỗ trợ nhau giải quyết những vấn đề liên quan trong trường học.

**Mục tiêu của công tác xã hội trong trường học**

• Trợ giúp học sinh có hoàn cảnh đặc biệt được tham gia một cách bình đẳng vào các hoạt động của nhà trường. Hạn chế học sinh bỏ học, học sinh có nguy cơ rơi vào hoàn cảnh đặc biệt, học sinh vi phạm nội quy trường học. Tạo môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện.

• Hỗ trợ cán bộ quản lý giáo dục, giáo viên thực hiện tốt nhiệm vụ giáo dục và dạy học.

• Hỗ trợ nâng cao kiến thức, kỹ năng xã hội cho giáo viên và trong các hoạt động giáo dục học sinh.

• Hướng dẫn cha mẹ học sinh tham gia cùng nhà trường trong việc giáo dục học sinh, tăng cường kỹ năng làm cha mẹ.

**Vai trò của công tác xã hội trong trường học**

***Đối với học sinh***

Trợ giúp giải quyết những vấn đề của học sinh trong học tập và cuộc sống (học sinh bỏ học, học sinh có nguy cơ rơi vào hoàn cảnh đặc biệt, học sinh vi phạm nội quy trường học. Tạo môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện.

Hỗ trợ học sinh tiếp cận các dịch vụ công tác xã hội trong và ngoài nhà trường.

Giúp học sinh khai thác và phát huy những điểm mạnh và thành công trong học tập và cuộc sống.

Hình thành và phát triển năng lực cá nhân và xã hội cho học sinh cụ thể là năng lực học tập, năng lực ứng xử; năng lực làm việc nhóm; năng lực quản lý cảm xúc; năng lực giải quyết mâu thuẫn, xung đột;...cs

***Đối với các bậc phụ huynh***

Hỗ trợ phụ huynh tham gia một cách có hiệu quả vào giáo dục con cái

Giúp phụ huynh hiểu được những nhu cầu phát triển và giáo dục của trẻ

Giúp phụ huynh tiếp cận các nguồn lực của trường học và cộng đồng để giáo dục con tốt hơn.

Tăng cường kỹ năng làm cha mẹ, kỹ năng tương tác và đồng hành cùng con.

- Giúp phụ huynh biết cách phối hợp với giáo viên chủ nhiệm và nhà trường trong công tác giáo dục con cái.

***Đối với các thầy cô giáo***

- Giúp cho quá trình làm việc, đồng hành với phụ huynh trong giáo dục học sinh có hiệu quả.

- Giúp giáo viên tìm hiểu, khai thác, phát huy những nguồn lực mới có thể hỗ trợ họ trong công tác dạy học và giáo dục học sinh.

- Hỗ trợ giáo viên chủ nhiệm xây dựng các chương trình phòng ngừa vấn đề xảy ra với học sinh.

- Hỗ trợ giáo viên chủ nhiệm làm tốt công tác giáo dục đạo đức, giáo dục kỹ năng sống cho học sinh.

- Giúp giáo viên tham gia vào tiến trình giáo dục toàn diện cho học sinh, nhất là với học sinh cần sự giáo dục đặc biệt.

***Đối với các nhà quản lý giáo dục***

Hỗ trợ cán bộ quản lý giáo dục các cơ sở giáo dục và tham gia trực tiếp vào việc xây dựng các chính sách và chương trình phòng ngừa cho học sinh toàn trường. Đảm bảo thực hiện đúng quy định của luật giáo dục, chính sách giáo dục trong nhà trường.

**Nhân viên công tác xã hội trường học có thể cung cấp các dịch vụ như:**

- Sàng lọc sức khỏe tinh thần và học tập
- Các chương trình nâng cao năng lực xã hội
- Đưa ra những sáng kiến an toàn học đường
- Tập huấn khả năng phục hồi
- Tham vấn cá nhân và nhóm
- Ngăn ngừa tự tử
- Giáo dục phòng ngừa về ma túy
- Phòng ngừa bạo lực
- Phòng chống bắt nạt, bạo lực trong trường học
- Đào tạo/ tập huấn kỹ năng cho cha mẹ
- Giáo dục tính cách
- Giáo dục giá trị sống...

*4.2.2. Công tác xã hội trong lĩnh vực phúc lợi và phát triển cộng đồng*

Phúc lợi xã hội được hiểu một cách chung nhất là một hệ thống các chính sách, các chương trình và các dịch vụ nhằm đáp ứng những nhu cầu thiết yếu của xã hội hoặc các nhóm xã hội khác nhau về đời sống, kinh tế, văn hoá, tinh thần, giáo dục và chăm sóc sức khoẻ… Các chính sách và giải pháp phúc lợi xã hội tập trung vào nhóm người yếu thế, nhóm người thiệt thòi trong xã hội nhiều hơn nhằm hướng tới sự công bằng xã hội.

Phát triển cộng đồng là một phương pháp trong công tác xã hội, được sử dụng để can thiệp vào cộng đồng, khơi dậy sức mạnh, tiềm năng, nội lực của cộng đồng nhằm tạo sự chuyển biến tích cực. Người dân được bồi dưỡng, nâng cao năng lực để tự lực trong tiến trình giải quyết vấn đề của cộng đồng mình, cùng với sự vào cuộc của chính quyền địa phương và hỗ trợ của các tổ chức bên n goài.

Thực hành công tác xã hội trong tất cả các môi trường, bao gồm cung cấp các dịch vụ cộng đồng, hoạt động và cộng tác với các nhóm và tổ chức khác nhau, tổ chức cộng đồng để giải quyết vấn đề riêng của cộng đồng.

Công tác xã hội trong lĩnh vực phúc lợi và phát triển cộng đồng hướng tới các mục tiêu: Xây dựng lại nhà ở và tái định cư; Nhà ở căn hộ và nhà giá rẻ; Phát triển văn hóa và giải quyết vấn đề trong cộng đồng tái định cư.

*4.2.2.1. Xây dựng lại nhà ở và tái định cư*

Tại nhiều quốc gia nhân viên công tác xã hội có công việc liên quan đến xây dựng lại nhà ở và tái định cư cho các gia đình và cộng đồng gặp rủi ro (xây dựng lại nhà ở định nghĩa trong quốc gia như là sự chuyển các gia đình, thường là từ khu nhà ổ chuột và những khu nhà không được đảm bảo đến khu vực khác và cung cấp các điều kiện và dịch vụ tại các địa điểm bên cạnh).

Tái định cư không chỉ là một hoạt động dịch chuyển đơn thuần, mà là một bài toán phức tạp với nhiều chiều cạnh khác nhau của cuộc sống, nhằm bảo đảm sự đồng thuận xã hội và phát triển đô thị bền vững. Để đạt được điều đó, cùng với việc xây nhà ở tái định cư, còn là việc giải quyết tốt những vấn đề về kinh tế - xã hội, để đời sống của dân tái định cư phát triển ổn định và hiệu quả.

Dưới tác động của quá trình đô thị hoá và toàn cầu hoá, đời sống đô thị hiện đại đang biến đổi rất nhanh chóng với nhiều đặc trưng mới về cấu trúc xã hội, về văn hoá và lối sống. Trong những đặc trưng lối sống, nổi lên tính cơ động xã hội của con người đô thị. Đặc tính này thể hiện sự vận động, linh hoạt và thích ứng nhanh với hoàn cảnh, điều kiện sống đang biến đổi của con người.

Trong sự cơ động về nơi ở và loại hình nhà ở lại có nhiều phương thức thực hiện sự cơ động này, tuỳ thuộc vào các điều kiện kinh tế, xã hội, tâm lý và đặc biệt, liên quan đến các chính sách, các quyết định quản lý và hành chính. Có những sự cơ động chỗ ở là do chính người dân quyết định (một cách tự nguyện). Song cũng có những sự di chuyển, thực hiện sự cơ động nơi ở một cách không tự nguyện, mà là dưới sức ép

(bắt buộc) của các quyết định quản lý, hành chính ở đô thị. Nhìn chung, những khó khăn, gai góc thường gặp nhất đối với nhà ở tái định cư ở các đô thị nước ta là những vấn đề xã hội, chứ không phải là những vấn đề kỹ thuật. Tức là những vấn đề liên quan đến lợi ích, tâm lý, sự đồng thuận của người dân với các đối tác trong hoạt động này.

Lợi ích hay quyền lợi là yếu tố hàng đầu trong các hoạt động của người dân tái định cư, gắn với nó là vấn đề việc làm, sinh kế lâu dài, chỗ ở, môi trường sống lân cận,... Tất cả những điều này sẽ phải được xem xét giải quyết trong chính sách và các quy định chính thức về đền bù dưới các hình thức khác nhau.

Bên cạnh đó là sự chi phối của khá nhiều yếu tố tâm lý xã hội, chẳng hạn:

− Tâm lý ngại di chuyển, đôi khi tâm lý này còn gắn với những quan niệm mang tính tâm linh về nơi ở và đất ở. Thường có sự so sánh giữa các hộ có những điều kiện đền bù khác nhau. Từ đó dẫn đến những đòi hỏi, yêu sách về "công bằng" thái quá, không hợp lý.

− Tâm lý chờ đợi sự hỗ trợ hoàn toàn của nhà nước, không muốn tham gia tích cực với tinh thần và ý thức công dân, Chủ nghĩa cá nhân, muốn mặc cả vô thời hạn với nhà nước, nhà đầu tư về giá cả và các hình thức đền bù với phương châm có lợi tối đa cho mình.

− Đối với nhóm tái định cư là người nghèo, còn nảy sinh các hiện tượng: tiền đền bù không đủ để mua nhà tái định cư, cho dù với giá "rẻ". Hay người nghèo sau khi nhận nhà tái định cư, do có giá rẻ hơn giá thị trường đã sang nhượng, bán đi và tự tìm chỗ ở khác rẻ hơn. Điều đó có thể dẫn đến cuộc sống của họ không được cải thiện, thậm chí mất luôn chỗ ở mới.

Về mặt quản lý, những yêu cầu về sự công khai minh bạch trong các định mức, tiêu chuẩn, chế độ liên quan đến việc tái định cư cũng là nỗi băn khoăn lo lắng của người dân. Để giải tỏa những vướng mắc này, cần luôn đảm bảo cho người dân tái định cư có được thông tin đầy đủ trong quá trình thực hiện tái định cư. Và tốt nhất là thu hút sự tham gia của người dân, dưới những hình thức và mức độ thích hợp.

Một số cuộc điều tra thực trạng đời sống của các hộ dân sau tái định cư cho thấy có không ít vấn đề đặt ra mà để giải quyết thì vai trò của công tác xã hội và công tác phát triển cộng đồng trong quá trình tái định cư cho người dân là rất quan trọng. Nó giúp nâng cao nhận thức của người dân về cuộc sống hậu tái định cư thông qua việc

hướng dẫn, cung cấp thông tin về môi trường sống mới, để họ làm quen dần với cuộc sống tại nơi tái định cư.

Vai trò của nhân viên công tác xã hội đặc biệt trong lĩnh vực hoạt động xây dựng lại nhà ở và tái định cư bao gồm:

- Giúp đỡ các gia đình chuẩn bị xây dựng lại nhà ở (bao gồm cung cấp các cơ hội cho họ để tham gia vào quá trình xây dựng kế hoạch xây dựng lại nhà ở:

- Giúp đỡ các gia đình đương đầu với những vấn đề nảy sinh từ xây dựng lại nhà ở và tái định cư;

- Huy động nguồn lực để họ nỗ lực phát triển các điều kiện của họ trong các khu vực tái định cư;

- Phát triển năng lực lãnh đạo cộng đồng;

- Giúp đỡ phát triển các tổ chức trong cộng đồng;

- Thúc đẩy, tạo điều kiện thuận lợi sự phối hợp của các nhóm và các tổ chức cộng đồng nỗ lực làm việc vì hạnh phúc của các gia đình được xây dựng lại nhà ở;

- Cung cấp các Dịch vụ xã hội cần thiết nhất định như lương thực, phương tiện vận chuyển, các dịch vụ chăm sóc ban ngày, các dịch vụ tham vấn, các dịch vụ xây dựng kế hoạch gia đình, huấn luyện các kỹ năng và thực hành nghề.

Tuy nhiên, hiện nay, chúng ta vẫn đang thiếu hẳn đội ngũ nhân viên công tác xã hội chuyên trách cho những vấn đề hậu tái định cư này. Vì thế, người dân và các hội đoàn khác chưa phát huy được tiềm lực để tham gia vào quá trình tái định cư, cũng như bảo đảm sự thích ứng và hội nhập của người dân tái định cư tại địa điểm mới.

*4.2.2.2. Nhà ở căn hộ và nhà giá rẻ*

Tình hình kinh tế ngày càng phát triển, kéo theo sự ra đời của nhiều căn hộ sang trọng với mức giá cao. Tuy nhiên, điều này khiến cho nhiều hộ gia đình có thu nhập thấp đứng trước những nguy cơ không có nhà ở riêng cho mình.

Nhà ở xã hội là gì? Đây được biết đến là căn hộ thuộc quản lý và sở hữu của Nhà nước. Mục đích nhắm đến là cung cấp các gian nhà giá rẻ nhất trên thị trường để những hộ gia đình thuộc diện chính sách có cơ hội sử dụng với mức ưu đãi tối đa.. Nhà ở xã hội thường được xây dựa trên các nhu cầu mua và thuê của những người đang sinh sống ở nhiều địa bàn. Từ đó, thiết kế các quy mô phù hợp với điều kiện và nhu cầu kinh tế, xã hội của từng đối tượng. Cơ quan nhà nước cấp Tỉnh có nhiệm vụ phê duyệt, xem xét và công khai kế hoạch quy hoạch, xây dựng và phát triển các căn hộ xã

hội. Cho tới thời điểm hiện nay, các cơ chế chính sách về phát triển nhà ở nói chung, nhà ở xã hội nói riêng đã được ban hành tương đối đồng bộ, từ Luật Nhà ở số 56/2005/QH11 do Quốc hội Khóa XI ban hành năm 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành cho đến những sửa đổi, bổ sung mới nhất tại Luật Nhà ở số 65/2014/QH13 do Quốc hội khóa XIII ban hành, Nghị định số 100/2015/NĐ-CP của Chính phủ về phát triển và quản lý nhà ở xã hội cùng các Thông tư hướng dẫn của Bộ Xây dựng và các Bộ ngành có liên quan. Cùng với đó, những gói ưu đãi về chính sách tài chính tiền tệ mà điển hình là gói tín dụng 30.000 tỷ đồng hỗ trợ nhà ở theo Nghị quyết số 02/NQ của Chính phủ, kéo dài trong 03 năm, bắt đầu triển khai từ năm 2013.

Với hành lang pháp lý đầy đủ, các chính sách ưu đãi và hỗ trợ của nhà nước, trong những năm qua, nhiều dự án nhà ở xã hội đã được triển khai thực hiện, tạo điều kiện giải quyết chỗ ở cho các nhóm đối tượng chính sách xã hội có khó khăn về nhà ở như người thu nhập thấp tại đô thị, cán bộ, công chức hưởng lương từ ngân sách, cán bộ, chiến sỹ trong lực lượng vũ trang,… đồng thời qua đó cũng góp phần hỗ trợ thị trường, tạo công ăn việc làm trong ngành xây dựng.

Vai trò của công tác xã hội trong các dự án nhà ở căn hộ (còn được xem là "cộng đồng") thường bao gồm:

- Quản lý và thực hiện các chương trình duy trì và thúc đẩy sự cố kết và sự ổn định gia đình cũng như ý thức, tính tự lực cộng đồng, và trách nhiệm xã hội.

- Thúc đẩy sự phát triển lớn nhất có thể về thể chất, kinh tế và xã hội của các gia đình và của toàn thể cộng đồng, có sử dụng các nguồn lực của bản thân họ cũng như bên ngoài.

-Cung cấp các dịch vụ cộng đồng và các điều kiện nhất định để đáp ứng các nhu cầu của cộng đồng không ổn định tổ chức như dự án nhà ở căn hộ, tạo thuận lợi cho các nỗ lực vì sự phát triển và trách nhiệm cộng đồng.

*4.2.2.3. Phát triển văn hóa và giải quyết vấn đề trong Cộng đồng tái định cư*

Mục đích của thực hành công tác xã hội với các cộng đồng văn hóa là giúp đỡ họ nhận biết tiềm năng riêng của họ. Đặc biệt, mục đích là đưa họ hòa nhập với các lợi ích của quyền/ tư cách công dân.

Vai trò của công tác xã hội trong lĩnh vực Phát triển văn hóa và giải quyết vấn đề trong Cộng đồng tái định cư bao gồm:

- Quản lý và giám sát các khu vực tái định cư dành cho các cộng đồng văn hóa.

- Phát triển chương trình, giáo dục công cộng và huấn luyện tình nguyện viên,

- Biện hộ, mạng lưới và cộng tác với những người khác đang làm việc với các cộng đồng văn hóa, thực hành trực tiếp hướng vào giúp đỡ các cộng đồng giải quyết vấn đề.

*4.2.3. Công tác xã hội trong lĩnh vực sức khỏe và y tế*

Công tác xã hội trong lĩnh vực sức khỏe và y tế là một trong nhiều mảng chuyên ngành của ngành công tác xã hội. Nhân viên làm việc trong lĩnh vực y tế được gọi là: Nhân viên xã hội, Nhân viên công tác xã hội y tế.

Công tác xã hội trong lĩnh vực sức khoẻ và y tế là các hoạt động hỗ trợ người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế trong bệnh viện nhằm giải quyết các vấn đề xã hội và tâm lý liên quan đến bệnh tật và quá trình khám chữa bệnh. Trong tài liệu này, chúng tôi thống nhất sử dụng cụm từ "công tác xã hội trong bệnh viện" để mô tả công tác xã hội chung trong lĩnh vực sức khỏe và y tế.

Theo tài liệu hướng dẫn cho Nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện của Bộ Y Tế Philippines cho rằng: "Công tác xã hội bệnh viện là một lĩnh vực chuyên môn của công tác xã hội tập trung việc hỗ trợ những bệnh nhân và gia đình của họ liên quan đến các vấn đề về y tế và sức khỏe. Giúp cho họ tự chủ và góp phần vào việc nâng cao sức khỏe cộng đồng và phúc lợi xã hội" (Medical Social Work handbook- Philippines General Hospital).

Nhân viên công tác xã hội là một thành phần trong ê kíp trị liệu, có nhiệm vụ tìm hiểu nguyên nhân gây bệnh, phương pháp chữa trị thích hợp trên cơ sở thu thập thông tin về điều kiện sống, thói quen, cá tính, đặc điểm tâm lý của bệnh nhân. Nhân viên công tác xã hội còn thực hiện các trợ giúp về tâm lý đối với người bệnh như: trấn an, giảm áp lực, tránh xấu hổ, tư vấn về điều trị… Nhân viên công tác xã hội cũng có thể tham mưu về kế hoạch xuất viện của bệnh nhân và theo dõi bệnh nhân sau khi ra viện. Chăm sóc sức khỏe tại gia đình và cộng đồng như: truyền thông, giáo dục sức khỏe, giúp các nhóm đặc thù phục hồi, phát triển thể chất và tinh thần,…Ngoài ra, sau khi điều trị bệnh, nhân viên công tác xã hội còn giúp bệnh nhân hồi phục và tái hòa nhập đời sống bình thường của gia đình và cộng đồng.

Như vậy, công tác xã hội bệnh viện là hỗ trợ người bệnh, thân nhân người bệnh có thể tiếp cận các nguồn lực, dịch vụ xã hội và các hỗ trợ về mặt tâm lý xã hội hướng đến chăm sóc sức khỏe toàn diện. Sự xuất hiện của nhân viên công tác xã hội trong

chăm sóc sức khỏe tại cộng đồng là phương thức để mở rộng mạng lưới chăm sóc sức khỏe đến với người dân ở mọi nơi, mọi lúc, nhằm khuyến khích họ tích cực tham gia giải quyết những vấn đề sức khỏe bằng chính khả năng của mình với những phương pháp thích hợp. Vì vậy, nhân viên công tác xã hội bệnh viện có vai trò quan trọng trong ekip chăm sóc sức khoẻ con người.

**Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong lĩnh vực sức khỏe và y tế**

Nhân viên công tác xã hội trong lĩnh vực y tế là người có thể chăm sóc sức khỏe hoàn hảo, giúp đỡ người khác trong thời gian đau khổ, khủng hoảng và không cảm thấy an toàn. Các nhân viên công tác xã hội giúp người dân tiếp cận các dịch vụ và giáo dục liên quan đến vấn đề sức khỏe, giúp cho người dân đạt được và duy trì một trạng thái sức khỏe tốt nhất để họ có thể thực hiện các chức năng xã hội của mình.

Nhân viên công tác xã hội làm việc với những người có nhu cầu chăm sóc sức khỏe mãn tính và cấp tính như HIV, tiểu đường, bệnh tim, và chấn thương. Họ làm việc tại các phòng khám, bệnh viện, nhà điều dưỡng, trợ giúp cuộc sống, sức khỏe tâm thần, cơ sở y tế khác.

Ở nước ngoài, nhân viên công tác xã hội trong bệnh viện giúp khách hàng có kế hoạch xuất viện; phối hợp các dịch vụ như chăm sóc sức khỏe tại nhà, cho thuê thiết bị y tế, giao thông vận tải để theo dõi thăm khám bác sĩ và các hoạt động khác có liên quan. Nhân viên công tác xã hội sẽ giúp bệnh nhân có được nhận vào điều trị nội trú và ngoại trú, tìm kiếm các nguồn tài trợ, điền giấy tờ, và tìm kiếm các nguồn hỗ trợ cho các gia đình. Nhân viên công tác xã hội hỗ trợ các lớp học giáo dục như chăm sóc trẻ, quản lý bệnh Alzheimer, sống chung với căn bệnh ung thư và HIV. Họ cũng tham gia và tư vấn về chính sách y tế, dịch vụ, và các vấn đề pháp lý. Cụ thể với các nhóm như sau:

***Đối với bệnh nhân***

−Tham vấn tâm lý (chia sẻ, trò chuyện…) giải tỏa cảm xúc

−Giải tỏa tâm lý, giúp bệnh nhân vượt qua được sự khủng hoảng về tinh thần, lấy lại niềm tin cuộc sống.

−Tư vấn cung cấp thông tin về các dịch vụ chữa bệnh, phương pháp dùng thuốc

−Nâng cao hiệu quả dùng thuốc cho bệnh nhân

−Chia sẻ với họ về vấn đề khó khăn mà họ gặp phải (bệnh tật, gia đình, kinh tế,…)

−Hỗ trợ, hướng dẫn bệnh nhân làm các thủ tục cần thiết trong quá trình điều trị

−Trao quà, tiền, tìm kiếm nguồn giúp đỡ cho bệnh nhân từ các nhà hảo tâm, các tổ chức xã hội, các quỹ từ thiện.

***Đối với gia đình người bệnh***

−Giải tỏa tâm lý, lo lắng của người nhà

−Cung cấp các thông tin về dịch vụ hỗ trợ cho người nhà bệnh nhân.

−Hướng dẫn cho người nhà về các thủ tập nhập/xuất viện, lưu trữ hồ sơ bệnh án, cách chăm sóc cho người bệnh

***Đối với y bác sỹ và cán bộ quản lý bệnh viện***

- Trợ giúp tâm lý cho bác sỹ, nhân viên trong bệnh viện với những căng thẳng mà họ gặp phải trong quá trình làm việc.

- Giúp bác sĩ giải tỏa tâm tư, áp lực của công việc

- Hỗ trợ bác sĩ trong việc làm thủ tục cho bệnh nhân khi nhập/xuất viện

- Giúp bác sĩ và bệnh nhân kết nối với nhau tốt hơn trong quá trình điều trị

- Giúp bác sĩ theo dõi chuyển biến về sức khỏe bệnh nhân

***Đối với cộng đồng***

- Nâng cao nhận thức của cộng đồng về vai trò của NV công tác xã hội trong bệnh viện

- Truyền thông chuyển đổi hành vi, nâng cao nhận thức về vấn đề chăm sóc sức khỏe của cộng đồng.

- Tư vấn kiến thức chăm sóc sức khỏe, phòng chống các bệnh lây nhiễm nhằm tầm soát sớm để phát hiện bệnh, khuyến khích điều trị.

- Nâng cao năng lực cộng đồng.

- Tăng năng lực và hiệu quả của hệ thống y tế dự phòng tại địa phương như tăng tỉ lệ tiêm phòng cho bà mẹ và trẻ em

*4.2.4. Công tác xã hội trong phúc lợi gia đình*

Gia đình là nơi chiếm vị trí cao quý và linh thiêng trong mỗi con người, đặc biệt là đối với những người Việt Nam. Con người được sinh ra lớn lên và bắt đầu học tập và nhận biết thế giới xung quanh đầu tiên từ môi trường gia đình và đã bị ảnh hưởng rất nhiều bởi yếu tố văn hoá truyền thống của gia đình. Do vậy, ảnh hưởng của gia đình đặc biệt là bố mẹ anh chị em là rất lớn. Một gia đình đầm ấm hạnh phúc, có sự quan tâm giúp đỡ lẫn nhau gắn bó với nhau được coi là nôi tốt nhất đề mỗi thành viên

phát triển và tự hoàn thiện mình. Tuy nhiên sẽ là ngược lại nếu phải sống trong nôi nuôi dưỡng có nhiều mâu thuẫn, xung đột, mỗi thành viên trong gia đình không tôn trọng và có sự gắn kết với nhau thì cá nhân có thể sẽ phải chịu nhiều những tác động tiêu cực. Và những tác động này không chỉ ảnh hưởng với cá nhân, tới gia đình mà làm ảnh hưởng đến sự phát triển của xã hội.

Để hỗ trợ gia đình có được môi trường lành mạnh cho sự phát triển của các thành viên trong gia đình, công tác xã hội đưa ra phương pháp làm việc với gia đình. Đây là phương pháp luôn là một phần quan trọng và tất yếu của nghề công tác xã hội chuyên nghiệp.

Công tác xã hội với gia đình là cách tiếp cận giúp đỡ gia đình có nguy cơ. Công tác xã hội gia đình đưa ra nhiều loại chương trình khác nhau như các dịch vụ duy trì gia đình, hỗ trợ gia đình tại nhà, hướng dẫn gia đình các mô hình gia đình. Mục tiêu cuối cùng của công tác xã hội gia đình là giúp gia đình học cách thực hiện chức năng của gia đình trong việc đáp ứng các nhu cầu về phát triển và tình cảm cho tất cả các thành viên trong gia đình. (Colins, Jordan, Coleman, 2007). Các mục tiêu cụ thể công tác xã hội gia đình hướng đến là:

1) Tăng cường sức mạnh của gia đình để gia đình sẵn sàng thay đổi tốt hơn;

2) Đưa ra những hỗ trợ thêm cho quá trình can thiệp gia đình để gia đình duy trì thực hiện chức năng hiệu quả;

3) Tạo ra những thay đổi cụ thể trong việc thực hiện chức năng của gia đình nhằm duy trì hoạt động cuộc sống hàng ngày một cách hiệu quả.

Những gia đình công tác xã hội hướng đến giúp đỡ là những gia đình tạo thành từ các quan hệ hôn nhân, quan hệ huyết thống ở cả hình thức gia đình hạt nhân và mở rộng có những bất ổn trong các mối quan hệ giữa các thành viên hoặc gặp những khó khăn do tác động của môi trường đem lại. Những vấn đề đó bao gồm

+ Gia đình nghèo đói;

+ Gia đình có vấn đề giữa người già và những người con trưởng thành;

+ Gia đình có bố mẹ có vấn đề về lạm dụng, ngược đãi;

+ gia đình ly thân, ly hôn gây tổn thương cho các thành viên trong gia đình;

+ Gia đình tái hôn có bất ổn quan hệ;

+ Gia đình đơn thân...

Phúc lợi gia đình như một lĩnh vực hoạt động của công tác xã hội có liên quan tới hoàn thiện, tăng cường và ủng hộ gia đình đáp ứng các nhu cầu của họ.

Các hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong phúc lợi gia đình bao gồm:

- Giúp gia đình giải quyết vấn đề;

- Huy động các nguồn lực hiện có và nếu có thể tạo lập các nguồn lực mà gia đình cần;

- Làm việc với các cá nhân, nhóm để giúp đỡ gia đình có hiệu quả;

- Thường xuyên/ liên tục đánh giá sự thích hợp và hiệu quả của các chính sách, chương trình và dịch vụ hiện hành có liên quan đến gia đình

- Giám sát nhân viên công tác xã hội trong các hoạt động khác nhau trong mối quan hệ với gia đình được phục vụ.

***Các dịch vụ công tác xã hội với gia đình:*** Các dịch vụ công tác xã hội với gia đình được xây dựng dựa trên những nhu cầu của gia đình. Các vấn đề của gia đình nảy sinh trong quá trình trợ giúp có thể được gộp lại xung quanh những cấp độ nhu cầu khác nhau dựa trên nhu cầu cơ bản tại thời điểm xem xét. Chúng xếp theo thứ tự từ nhu cầu sống còn cơ bản đến các mối quan tâm được tự thể hiện mình của các thành viên trong gia đình và những nhu cầu tinh thần. Weltner (1985, 1986) coi các cấp bậc nhu cầu của gia đình tương tự như việc xây một ngôi nhà, mà nó khiến chúng ta chú ý đến việc cần xác định cấp bậc nhu cầu cơ bản nhất trước khi chuyển sang những cấp bậc nhu cầu cao hơn. Đi từ nhu cầu nền móng được xếp loại là cấp độ I: bao gồm lương thực, chỗ ở, được bảo vệ, chăm sóc y tế, nuôi dưỡng tối thiểu. Nhấn mạnh đến sức khoẻ và nguồn lực. Nhu cầu mức độ II của gia đình là các giới hạn và sự an toàn. Nhấn mạnh đến sức khoẻ, quyền kiểm soát, cách thức đối phó. Nhu cầu mức độ III là Không gian (của cá nhân và có thể tiếp cận được). Nhấn mạnh đến các ranh giới (cá nhân, gia đình, và thế hệ). Nhu cầu mức độ IV là mức độ cao nhất gồm nghệ thuật sống. Nhấn mạnh đến các xung đột bên trong, vấn đề, sự thân mật, tự khẳng định, hiểu biết, tình yêu thương.

Vì vậy, công tác xã hội đưa ra các dịch vụ sau cho gia đình:

(1) Thăm gia đình, hỗ trợ gia đình xác định vấn đề, đánh giá nhu cầu;

(2) Tham vấn gia đình với những gia đình có khó khăn trong giao tiếp, thiết lập mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình;

(3) Kết nối, tìm kiếm các nguồn lực sẵn có trong cộng đồng hỗ trợ gia đình giải quyết vấn đề. Ví dụ như với gia đình nghèo, có thể tìm kiếm nguồn lực tài chính từ các quỹ giảm nghèo...

(4) Biện hộ, vận động chính sách hỗ trợ gia đình, đặc biệt là các gia đình khó khăn;

(5) Hỗ trợ giải quyết khó khăn của các thành viên trong gia đình;

(6) Tổ chức các chương trình giáo dục, nâng cao năng lực cho gia đình. Ví dụ như tổ chức chương trình giáo dục kỹ năng làm cha mẹ, kỹ năng sống, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng kiểm soát giận dữ...

(7) Nghiên cứu chính sách và xây dựng mô hình chăm sóc gia đình phù hợp và hiệu quả.

Tại Việt Nam hiện nay, các chương trình chăm sóc gia đình nói chung còn rất nhiều hạn chế. Chỉ có một số chương trình được triển khai hỗ trợ những gia đình thuộc hoàn cảnh rất khó khăn như hỗ trợ gia đình nghèo, gia đình có trẻ em cần sự bảo vệ đặc biệt. Còn các dịch vụ công tác xã hội như tham vấn gia đình, chác chương trình giáo dục, nâng cao năng lực gia đình, hay kết nối, tìm kiếm nguồn lực hỗ trợ gia đình chưa được phát triển.

#### *4.2.5. Công tác xã hội trong giáo dục giáo dưỡng/cải tạo*

Công tác xã hội trong lĩnh vực giáo dục giáo dưỡng/cải tạo là hoạt động hỗ trợ cho người vi phạm pháp luật điều chỉnh, phục hồi các vấn đề thuộc chức năng xã hội.

Giáo dưỡng được định nghĩa là "sự quản lý hình phạt theo phương thức tại chỗ của người phạm tội trong phạm vi nhất định, cùng với những can thiệp điều chỉnh để họ thay đổi. Đây là biện pháp giúp họ được sử dụng các biện pháp phục hồi đảm bảo sự an toàn cho cộng đồng, đồng thời đưa họ trở lại trạng thái bình thường khi họ đã hết hạn cấm đoán. Các chức năng của điều chỉnh và phục hồi được tiến hành bởi các cơ quan đưa ra những thử thách như đối với người vị thành niên và người lớn phạm tội.

Các đối tượng phải đưa vào trường giáo dưỡng gồm:

1) Người từ đủ 12 tuổi đến dưới 14 tuổi thực hiện hành vi có dấu hiệu của một tội phạm rất nghiêm trọng hoặc đặc biệt nghiêm trọng quy định tại Bộ luật hình sự;

2) Người từ đủ 12 tuổi đến dưới 146 tuổi thực hiện hành vi có dấu hiệu của một tội phạm ít nghiêm trọng hoặc tội phạm nghiêm trọng quy định tại Bộ luật hình sự mà

trước đó đã bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn hoặc chưa bị áp dụng biện pháp này nhưng không có nơi cư trú nhất định;

3) Người từ đủ 14 tuổi đến dưới 18 tuổi nhiều lần thực hiện hành vi trộm cắp vặt, lừa đảo nhỏ, đánh bạc nhỏ, gây rối trật tự công cộng mà trước đó đã bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn hoặc chưa bị áp dụng biện pháp này, nhưng không có nơi cư trú nhất định.

Thời hạn áp dụng biện pháp đưa vào trường giáo dưỡng là từ sáu tháng đến hai năm. Người bị đưa vào trường giáo dưỡng được học văn hoá, giáo dục hướng nghiệp, học nghề, lao động, sinh hoạt dưới sự quản lí, giáo dục của trường. Khi người bị đưa vào trường giáo dưỡng đã chấp hành xong quyết định về việc đưa vào trường giáo dưỡng thì Hiệu trưởng trường giáo dưỡng cấp giấy chứng nhận cho người đó và gửi bản sao giấy chứng nhận đến Cục trưởng Cục Quản lí trại giam, cơ sở giáo dục, trường giáo dưỡng, Chủ tịch Uỷ ban nhân dân cấp huyện, nơi đã ra quyết định, Uỷ ban nhân dân cấp xã, nơi người đó cư trú và gia đình người đó.

Vai trò, nhiệm vụ, chức năng của công tác xã hội trong lĩnh vực giáo dục giáo dưỡng/cải tạo. Tại Mỹ, trong lĩnh vực giáo dục giáo dưỡng/cải tạo, các Nhân viên công tác xã hội chịu trách nhiệm về nhiều nhiệm vụ khác nhau, bao gồm:

- Hoàn thành việc kiểm tra và đánh giá tiếp nhận và cung cấp dịch vụ giám sát lâm sàng, can thiệp khủng hoảng, điều trị liên tục, quản lý trường hợp và lập kế hoạch thả (Gibelman, 1995).

- Đánh giá về công việc cần thiết để hoàn thành các nhiệm vụ khác nhau này.

- Làm việc với các nhóm phạm nhân: phạm nhân nữ, phạm nhân là cha mẹ và phạm nhân mắc bệnh tâm thần.

Với sự tham gia của các Nhân viên công tác xã hội trong việc giải quyết những khó khăn của phạm nhân trong môi trường nhà tù, có nhiều nhóm đáng được quan tâm đặc biệt (ví dụ, số lượng ngày càng tăng của các phạm nhân già yếu; những phạm nhân xác định hoặc sợ hãi xác định là đồng tính nữ, đồng tính nam, song tính và chuyển giới; phạm nhân khuyết tật phát triển; và người chưa thành niên). Tuy nhiên, công tác xã hội với phạm nhân nữ, phạm nhân là cha mẹ và phạm nhân mắc bệnh tâm thần được thực sự quan tâm hơn.

Như vậy, xét một cách tổng quát, công tác xã hội trong lĩnh vực giáo dục giáo dưỡng/cải tạo nói chung và trong hệ thống trợ giúp người vị thành niên nói riêng, cần có một số lưu ý như:

Hoạt động của Nhân viên công tác xã hội liên quan tới người vị thành niên là:

- Chuẩn bị nghiên cứu trường hợp/ca xã hội để tạo thuận lợi cho việc đưa ra quyết định đưa người vi phạm pháp luật vào trường giáo dưỡng;
- Cung cấp tham vấn và các dịch vụ cần thiết khác cho thanh niên và gia đình họ trải qua giai đoạn thanh niên vi phạm pháp luật;
- Chuyển giao và huy động các nguồn lực cộng đồng cho thanh niên và/ hoặc gia đình họ;
- Cộng tác với các nhóm/ cơ sở khác đang tham gia vào các hoạt động liên quan đến những người vi phạm pháp luật;
- Chuẩn bị báo cáo/ đề xuất về những người vi phạm pháp luật chuẩn bị cho việc đưa ra quyết định bởi toàn án (nếu có).

*4.2.6. Công tác xã hội trong tòa án*

Công tác xã hội trong lĩnh vực tòa án, pháp luật nhằm đảm bảo quyền lợi, đặc biệt quyền của những đối tượng yếu thế trong các trường hợp liên quan tới pháp lý.

Nhân viên công tác xã hội có thể làm việc trong các toà án, nhà tù, cơ quan pháp luật để trợ giúp đối tượng về tinh thần cũng như vật chất, giám hộ, giới thiệu pháp lý để tăng cường năng lực trong các vụ xử lý tại toà án cũng như vấn đề liên quan tới pháp lý.

***Hỗ trợ tư pháp với người chưa thành niên***

Trong các hệ thống tòa án, nhân viên công tác xã hội có quyền hạn trong việc cung cấp cho trẻ sự hỗ trợ về tâm lí xã hội cho trẻ em và vị thành niên trước tòa án, cho dù với tư cách là nhân chứng, nạn nhân hay bị cáo. Trong các trường hợp cụ thể, họ đi cùng với trẻ em hoặc người chưa thành niên thay cho cha mẹ và người giám hộ. Các nhân viên công tác xã hội cũng góp phần giáo dục sửa đổi, và hỗ trợ tâm lí xã hội cho trẻ em và vị thành niên phạm tội ví dụ phục hồi, hỗ trợ tái hòa nhập sau khi ra khỏi trường giáo dưỡng. Đồng thời, họ cũng hỗ trợ các bước cụ thể trong việc phục hồi cho các em, ví dụ như tìm việc làm cho các em, hỗ trơ tâm lý xã hội.

***Hỗ trợ pháp lý tại tòa án***

Nhân viên công tác xã hội hỗ trợ tòa án trong điều tra, cung cấp hỗ trợ hợp pháp và tham vấn, các dịch vụ hòa giải và chuyển tuyến cho các thân chủ, đặc biệt trong các

hoạt động pháp lý tại toà án để biện cho thân chủ từ góc độ xã hội, như xung đột vợ chồng, li hôn, các trường hợp liên quan đến trẻ em và thanh niên, bạo lực đối với phụ nữ, buôn bán người và lạm dụng tình dục, nhập cư và các trường hợp có yếu tố người nước ngoài, các trường hợp sửa đổi về đất và các tranh chấp về đất đai tổ tiên để lại….

***Hỗ trợ pháp lý cho những người bị kết án***

Nhân viên công tác xã hội là một phần trong hệ thống xem xét xử phạt tại cộng đồng, án treo, ân xá và phúc lợi cho phạm nhân. Với người trước vấn đề bị kết án, nhân viên công tác xã hội tham gia vào việc hỗ trợ pháp lý và tư vấn, quản lý ca, hỗ trợ tâm lý xã hội cho họ và gia đình của họ.

Ngoài ra, những nhân viên công tác xã hội thực hiện đánh giá mức độ an toàn của cộng đồng hoặc sự an toàn của phạm nhân; cung cấp các đánh giá pháp y, các đề xuất về quyền giám hộ và giám hộ, hòa giải hoặc phối hợp với cha mẹ ; tham gia vào việc lấy lời khai của chuyên gia trong các vấn đề dân sự hoặc hình sự; làm việc trong các lĩnh vực bổ sung, thực thi pháp luật, hoặc quản chế/ tạm tha.

*4.2.7. Công tác xã hội trong công nghiệp, lao động và việc làm*

Cùng với quá trình đổi mới đất nước, nhiều giải pháp tạo việc làm cho người lao động, giải quyết vấn đề lao động – việc làm đã được các cấp, các ngành quan tâm nhằm tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế, ổn định chính trị - xã hội. Tuy nhiên, chất lượng lao động hạn chế đang ngày càng gây nên những áp lực lớn đối với vấn đề giải quyết việc làm cho người lao động. Bên cạnh với sự phát triển đó là tình trạng phân bố lao động không đều, chất lượng lao động thấp, chủ yếu là lao động nông nghiệp, nông thôn, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển. Tỷ lệ lao động được đào tạo nghề còn thấp, kỹ năng, tay nghề, thể lực và tác phong lao động công nghiệp còn yếu nên khả năng cạnh tranh thấp. Tình trạng thể lực của lao động Việt Nam ở mức trung bình kém, cả về chiều cao, cân nặng cũng như sức bền, sự dẻo dai, chưa đáp ứng được cường độ làm việc, người lao động chưa được trang bị các kiến thức và kỹ năng làm việc theo nhóm, không có khả năng hợp tác và chịu trách nhiệm với rủi ro.

Còn nhiều rào cản, hạn chế trong dịch chuyển lao động: Phần lớn lao động di cư chỉ đăng ký tạm trú, không có hộ khẩu, gặp khó khăn về nhà ở, học tập, chữa bệnh... trình độ học vấn của lao động di cư thấp và phần đông chưa qua đào tạo nghề. Lao động di cư không có dịch vụ hạ tầng xã hội (ký túc xá, nhà trẻ, nhà văn hóa, đào tạo

nghề, tham gia bảo hiểm xã hội…), lao động di cư ít có cơ hội tiếp cận với các dịch vụ xã hội cơ bản.

CTXH trong lĩnh vực Công nghiệp, Lao động và Việc làm hướng tới cung cấp các dịch vụ phúc lợi xã hộiđể người lao động có thể được đảm bảo quyền lợi và phát triển bản thân

*a. Dịch vụ phúc lợi xã hội trong lĩnh vực hoạt động các hoạt động Công nghiệp, Lao động và Việc làm.*

Bao gồm các nội dung liên quan:

- Các nỗ lực thiết lập và nâng cao an sinh xã hội, phúc lợi sức khỏe và phúc lợi chung cho người lao động và gia đình họ;

- Tìm người lao động thích hợp nhất cho các chủ lao động và công việc phù hợp cho người lao động đang tìm việc làm;

- Sử dụng nhân viên công tác xã hội để hỗ trợ người lao động và gia đình họ trong các vấn đề và khó khăn về cá nhân, sức khỏe và tài chính;

- Phát triển và duy trì các dịch vụ phúc lợi cộng đồng.

*b. Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong các lĩnh vực hoạt động của Công nghiệp, Lao động và Việc làm.*

- Tham vấn cho người lao động trong vấn đề liên quan đến việc làm và/ hoặc không việc làm;

- Cung cấp tham vấn và các dạng giúp đỡ khác cho gia đình của người lao động, như thúc đẩy xây dựng kế hoạch gia đình, làm trung gian hòa giải thay mặt các thành viên gia đình đang có các ca của tòa án;

- Tham gia vào các chương trình thông tin và giáo dục để mở rộng các dịch vụ người lao động và công ty;

- Hỗ trợ quản lý trong hướng người lao động nhận thức các chính sách và điều lệ của công ty;

- Giải thích các nhu cầu và vấn đề của người lao động với người quản lý/ chủ lao động và hỗ trợ họ trong phát triển các dịch vụ mang tính trách nhiệm dành cho người lao động;

- Cung cấp sự chuyển tuyến người lao động và thành viên gia đình họ cho các dịch vụ hướng vào cộng đồng mà nó mang lại lợi ích cho các cộng đồng nơi người lao động sống, đặc biệt khi các vấn đề của họ bắt nguồn từ tình trạng cộng đồng;

- Phát triển các chương trình huấn luyện hường vào người lao động. Huấn luyện các kỹ năng hướng nghiệp với thực hành việc làm công nghiệp là một lĩnh vực hoạt động khác bắt đầu nổi lên ở nhiều nước đang phát triển.

*4.2.8. Công tác xã hội trong phúc lợi xã hội quốc tế*

Phúc lợi xã hội (PLXH) được hiểu một cách chung nhất là một hệ thống các chính sách, các chương trình và các dịch vụ nhằm đáp ứng những nhu cầu thiết yếu của xã hội hoặc các nhóm xã hội khác nhau về đời sống, kinh tế, văn hoá, tinh thần, giáo dục và chăm sóc sức khoẻ… Các chính sách và giải pháp, phúc lợi xã hội tập trung vào nhóm người yếu thế, nhóm người thiệt thòi trong xã hội nhiều hơn nhằm hướng tới sự công bằng xã hội.

Theo từ điển Bách khoa Việt Nam, phúc lợi xã hội là một bộ phận thu nhập quốc dân được sử dụng nhằm thoả mãn những nhu cầu vật chất và tinh thần của các thành viên trong xã hội, chủ yếu được phân phối ngoài thu nhập theo lao động, phân phối lại. Hệ thống này bao gồm các lĩnh vực như: giáo dục, y tế, nhà ở, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, các chính sách trợ giúp xã hội (hỗ trợ những tầng lớp nghèo và khó khăn...) và các chính sách cứu trợ xã hội...

Dưới góc độ kinh tế học phúc lợi, phúc lợi xã hội là những biện pháp của nhà nước và xã hội nhằm khắc phục những "thất bại", khiếm khuyết của thị trường. Bản chất của phúc lợi xã hội là làm giảm thiểu sự bất công bằng trong xã hội, đảm bảo cho các thành viên trong xã hội đều có thể thụ hưởng những cái "chung" của xã hội. Một mặt phải làm cho cái "bánh" của xã hội to ra; mặt khác phải "chia" cái bánh đó "hợp lý". Giữa An sinh xã hội và phúc lợi xã hội có sự khác biệt. Nếu như mục tiêu của An sinh xã hội là góp phần đảm bảo thu nhập thì mục tiêu của phúc lợi xã hội là giảm bớt sự bất công bằng xã hội.

Công tác xã hội trong lĩnh vực phúc lợi xã hội quốc tế là một lĩnh vực khác nơi nhân viên công tác xã hội phục vụ trong các tổ chức quốc tế, nhằm thúc đẩy sự công bằng và bình đẳng xã hội. Bản chất của công tác xã hội trong lĩnh vực PLXH quốc tế là làm giảm thiểu sự bất công bằng trong xã hội, giữa các quốc gia và vùng lãnh thổ, đảm bảo cho mọi người dân trên thế giới đều có thể thụ hưởng những cái "chung" của xã hội phát triển. Đặc biệt là nhằm hướng đến người nghèo, người yếu thế, người bất lợi trong cơ hội phát triển, nhằm mục tiêu công bằng, bình đẳng đại chúng.

Tuyên ngôn về Quyền con người được Đại hội đồng Liên Hiệp Quốc thông qua năm 1948, điều 25: *"Mọi người dân và hộ gia đình đều có quyền có mức sống tối thiểu về sức khỏe và các phúc lợi xã hội bao gồm ăn, mặc, chăm sóc y tế, dịch vụ xã hội thiết yếu và có quyền được an sinh khi có các biến cố về việc làm, ốm đau, tàn tật, góa phụ, tuổi già... hoặc các trường hợp bất khả kháng khác".* Tuy nhiên, mức độ, quy mô, phạm vi an sinh xã hội và PLXH của các nước có sự khác nhau, tùy thuộc vào quan niệm, chế độ chính trị - xã hội, trình độ phát triển và chính sách của mỗi quốc gia. Sự phát triển công tác xã hội ở mỗi quốc gia cũng khác nhau. Kể từ khi ra đời vào cuối thế kỷ 19 cho đến nay, công tác xã hội như là cầu nối để đưa hệ thống các chính sách, chương trình, dịch vụ PLXH vào cuộc sống của người dân trên toàn thế giới.

Quá trình toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế đã tạo điều kiện cho công tác xã hội hoạt động vượt ra khỏi phạm vi của một quốc gia, vùng lãnh thổ và mang tín h toàn cầu. công tác xã hội ngày càng tham gia sâu rộng thuộc tất cả các lĩnh vực của PLXH quốc tế như: kinh tế, văn hóa, xã hội, giáo dục, y tế.... Một số lượng lớn người đã từng làm giáo dục và hành nghề công tác xã hội đã tham gia vào bộ máy của một số tổ chức PLXH quốc tế/ khu vực. Trong số các tổ chức đó có: Hội đồng kinh tế và xã hội Châu Á và Thái bình dương (Economic and Social Commission for Asia and the Pacific - ESCAP); Quỹ trẻ em Liên hiệp quốc (United Nations International Children's Emergency Fund - UNICEF); Cao ủy Liên hiệp quốc người tị nạn (United Nations High Commissioner for Refugees - UNHCR); Ủy ban cứu trợ nạn đói của Oxford (Oxford Committee for Famine Relief – Oxfam). …

Đối với các nước phát triển phương Tây, nói đến sự ưu việt của các quốc gia này, chúng ta thường nhắc đến sự phát triển kinh tế cũng như chế độ phúc lợi hấp dẫn. công tác xã hội trong lĩnh vực PLXH hiện đại đã mở rộng thành một hệ thống bao phủ tất cả các phương diện như thất nghiệp, y tế, dưỡng lão, tai nạn lao động, nhà ở, giáo dục, chăm sóc con cái..., vượt xa khỏi phạm vi trợ giúp khó khăn tạm thời của từ thiện truyền thống.

Đối với Việt Nam, người Việt hiểu một cách cơ bản nhất PLXH là *"hạnh phúc và lợi ích"*. công tác xã hội trong lĩnh vực PLXH được coi là thành tố của hệ thống an sinh xã hội toàn diện và phổ quát mang lại lợi ích cho tất cả công dân. Đặc biệt là tập trung vào nhóm *người yếu thế,* nhóm *người thiệt thòi* trong xã hội, nhằm hướng tới sự công bằng, giảm bớt xung đột xã hội, tạo điều kiện cho xã hội phát triển ổn định.

Như vậy, kể từ khi ra đời vào thập niên 90 của thế kỷ 19 cho đến nay, công tác xã hội đã khẳng định được giá trị và vai trò trong lĩnh vực PLXH, công tác xã hội trong lĩnh vực PLXH không chỉ trong phạm vi của một quốc gia mà mang tính toàn cầu. công tác xã hội ngày càng tham gia sâu rộng vào trong tất cả các lĩnh vực của PLXH, tham gia vào hầu hết trong các tổ chức PLXH quốc tế, nhằm đảm bảo các quyền con người, vì một thế giới công bằng và bình đẳng.

*4.2.9. Công tác xã hội trong giáo dục và đào tạo công tác xã hội*

Giáo dục và đào đạo được xem là một trong những lĩnh vực hoạt động của công tác xã hội, nhằm chuyển tải những kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ của công tác xã hội đến với cộng đồng.

Việc chuyển giao những kiến thức, kĩ năng chuyên môn một cách chuyên nghiệp của công tác xã hội cho cộng đồng thông qua hoạt động thực hành (cá nhân, nhóm, cộng đồng), thực tập của người học. Hơn nữa, trong lĩnh vực hoạt động giáo dục của công tác xã hội, thông qua hoạt động giám sát, kiểm huấn các hoạt động học tập, thực hành, thực tập được đánh giá là con đường ngắn nhất và đem lại hiệu quả nhất trong việc chuyển giao này.

Thông thường, dịch vụ cộng đồng và các chương trình mở rộng được các khoa công tác xã hội của các trường đào tạo và nhân viên công tác xã hội ở cơ sở triển khai, giám sát. Sự tương tác này có mối quan hệ hai chiều. Thông qua hoạt động thực hành, thực tập của người học - nhân viên công tác xã hội tương lai sẽ bước đồng thực hành nghề nghiệp dưới sự hướng dẫn, kiểm huấn của nhân viên xã hội cơ sở. Từ đó, một mặt, họ vừa vận dụng kiến thức, kĩ năng được đào tạo để trải nghiệm các hoạt động thực tiễn. Mặt khác, nhân viên xã hội ở cơ sở, trong quá trình kiểm huấn, hướng dẫn sẽ điều chỉnh, bồi dưỡng thêm cho những nhân viên công tác xã hội tương lai những kiến thức, kĩ năng, nghiệp vụ chưa hoàn thiện hoặc còn thiếu.

Ngoài ra, một số nhân viên công tác xã hội có thể là những người đứng đầu cơ sở xã hội có thể tổ chức các hoạt động đào tạo nhằm cung cấp một số dịch vụ công tác xã hội cho những đối tượng như nhân viên y tế, nhân viên trong trường học,… để họ có được những kiến thức, kĩ năng công tác xã hội cần thiết phục vụ cho công việc hiện thời.

*4.2.10. Công tác xã hội trong xây dựng kế hoạch phát triển xã hội*

Kế hoạch phát triển xã hội là một bộ phận của kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của một quốc gia, khu vực của quốc gia hay các lĩnh vực khác nhau của đời sống xã

hội. Trong tiếng Anh, kế hoạch phát triển xã hội là "Social Development Plan". Do đó, kế hoạch phát triển xã hội là một bộ phận trong hệ thống kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, xác định các mục tiêu về cải thiện đời sống, sự đãi ngộ và môi trường xã hội cho các tầng lớp, giai cấp trong xã hội và các chính sách giải pháp quan trọng để đạt được các mục tiêu đặt ra (theo Ngô Thắng Lợi).

Việc xây dựng hệ thống kế hoạch phát triển xã hội bao gồm các bộ phận kế hoạch với các hoạt động xã hội của con người. Theo đó, lĩnh vực hoạt động của công tác xã hội cũng tương ứng với các bộ phận kế hoạch phát triển xã hội như sau:

- Thứ nhất, kế hoạch các hoạt động xã hội liên quan đến đảm bảo đời sống vật chất của con người. Đây là hoạt động đời sống cơ bản nhất của loài người, gắn bó chặt chẽ với hoạt động kinh tế của loài người. Các kế hoạch tương ứng bao gồm kế hoạch nâng cao mức sống, các nhu cầu vật chất cơ bản của dân cư,... Theo đó, thông qua các hoạt động trợ giúp cho thân chủ, nhân viên công tác xã hội sẽ cùng cán bộ địa phương, các cơ quan quản lí nhà nước xây dựng kế hoạch (ngắn hạn, trung hạn, dài hạn) nhằm góp phần nâng cao năng lực cho cá nhân, nhóm – gia đình và cộng đồng đảm bảo cuộc sống vật chất cho chính họ.

- Thứ hai, kế hoạch các hoạt động bảo đảm của xã hội đến đời sống tinh thần của con người. Xã hội ngày càng tiến bộ, theo đó địa vị của nhu cầu đời sống tinh thần của con người trong hoạt động xã hội loài người càng ngày càng bộc lộ rõ ràng. Trong xã hội hiện đại, để không ngừng thỏa mãn nhu cầu của con người và nâng cao đời sống tinh thần, người ta đã tiến hành một khối lượng lớn các hoạt động xã hội như: Giáo dục, văn hóa nghệ thuật, phát thanh truyền hình, thể dục thể thao,… Vì vậy, một mặt, nhân viên công tác xã hội cùng với cơ sở hoạt động của mình tiến hành xây dựng các kế hoạch nâng cao đời sống tinh thần của cá nhân, nhóm, cộng đồng. Mặt khác, nhân viên công tác sẽ góp ý, khuyến nghị với các cơ quan quản lý nhà nước hoạch định các kế hoạch cụ thể về các hoạt động liên quan đến đời sống của dân cư, đặc biệt là các cá nhân, nhóm xã hội và cộng đồng dễ bị tổn thương.

- Thứ ba, kế hoạch các hoạt động bảo đảm của xã hội cho bản thân con người duy trì sự sinh tồn, duy trì nòi giống, sự phát triển thể lực của con người... Bộ phận kế hoạch tương ứng ở đây là kế hoạch dân số, kế hoạch phát triển y tế, chăm sóc sức khỏe, kế hoạch phát triển thể dục thể thao. Nhân viên công tác xã hội thông thường hoạt động trong các lĩnh vực khác nhau của đời sống nhưng phần lớn ở các cơ quan

liên quan đến các vấn đề xã hội, đặc biệt là dân số, y tế,… Thông qua các hoạt động nghề nghiệp của mình, nhân viên công tác xã hội sẽ cùng với cơ sở và các đơn vị liên quan sẽ xây dựng các kế hoạch đảm bảo sự phát triển "vốn người" đặc biệt là vốn sức khoẻ.

- Thứ tư, kế hoạch các hoạt động bảo đảm của xã hội cho con người, đây là nhu cầu hoạt động xã hội được đặt ra sau khi kinh tế phát triển đến trình độ phát triển tương đối cao, mục đích của nó là bảo đảm cho mọi thành viên xã hội đều được thỏa mãn về nhu cầu sống cơ bản nhất. Các kế hoạch ở lĩnh vực này gồm có kế hoạch bảo đảm xã hội, phục vụ công cộng. Những kế hoạch này được công tác xã hội chú trọng không chỉ ở cấp độ vĩ mô (quốc gia) mà ngay cả các cơ sở xã hội, các đơn vị, cơ quan, đặc biệt là các cộng đồng dân cư gặp những khó khăn và chưa được đáp ứng các nhu cầu cơ bản.

- Cuối cùng, kế hoạch các hoạt động bảo vệ môi trường tự nhiên và xã hội. Kế hoạch này phần lớn được thực hiện ở các cộng đồng dân và thường xuyên. Ở đây, vai trò của phương pháp phát triển cộng đồng, với tư cách là phương cách hoạt động của công tác xã hội có ý nghĩa to lớn.

Ngoài ra, một số nhân viên công tác xã hội là người đứng đầu các cơ quan, cơ sở xã hội sẽ tự mình xây dựng kế hoạch phát triển xã hội ở cấp độ vi mô (tại đơn vị, cơ sở) của mình để từ đó góp phần xây dựng kế hoạch phát triển xã hội nói chung.

*4.2.11. Công tác xã hội với **cộng đồ**ng (phát triển **cộng đồ**ng)*

Phát triển cộng đồng (PTCĐ) là một phương pháp trong công tác xã hội , được sử dụng để can thiệp vào cộng đồng, khơi dậy sức mạnh, tiềm năng, nội lực của cộng đồng nhằm tạo sự chuyển biến tích cực. Người dân được bồi dưỡng, nâng cao năng lực để tự lực trong tiến trình giải quyết vấn đề của cộng đồng mình, cùng với sự vào cuộc của chính quyền địa phương và hỗ trợ của các tổ chức bên ngoài.

Theo Murray G. Ross, 1955: "PTCĐ là một diễn tiến qua đó cộng đồng nhận rõ nhu cầu hoặc mục tiêu phát triển của cộng đồng; biết sắp xếp ưu tiên các nhu cầu vì mục tiêu này; phát huy sự tự tin và ý muốn thực hiện chúng; biết tìm đến tài nguyên bên trong và ngoài cộng đồng để đáp ứng chúng, thông qua đó sẽ phát huy những thái độ và kỹ năng hợp tác trong cộng đồng".

Định nghĩa chính thức của Liên Hiệp Quốc, 1956: "PTCĐ là những tiến trình qua đó nỗ lực của dân chúng kết hợp với nỗ lực của chính quyền để cải thiện các

điều kiện kinh tế, xã hội, văn hoá của các cộng đồng và giúp các cộng đồng này hội nhập và đồng thời đóng góp vào đời sống quốc gia".

Theo bà Nguyễn Thị Oanh, 1995: "PTCĐ là một tiến trình làm chuyển biến cộng đồng nghèo, thiếu tự tin thành cộng đồng tự lực thông qua việc giáo dục gây nhận thức về tình hình, vấn đề hiện tại của họ, phát huy các khả năng và tài nguyên sẵn có, tổ chức các hoạt động tự giúp, bồi dưỡng và củng cố tổ chức, và tiến tới tự lực, phát triển".

PTCĐ là một tiến trình chuyển biến từ cộng đồng yếu kém, thiếu tự tin thành cộng đồng tự lực. Dù tiếp cận ở khía cạnh nào thì phương pháp PTCĐ cũng có những đặc trưng cơ bản là: Cần tạo ra những chuyển biến tích cực về kinh tế và xã hội cho cộng đồng; Nhấn mạnh tầm quan trọng của sự tham gia của quần chúng theo cơ chế dân chủ và tự nguyện; Tăng cơ hội, trao quyền và phát triển bền vững; Xuất phát từ các nhu cầu, mong muốn và nguyện vọng của người dân; Nâng cao nhận thức, tăng sức mạnh cho người dân, hướng đến cộng đồng tự lực; Thực hiện theo quy trình từ thấp đến cao, điểm xuất phát từ cộng đồng; Tuân thủ dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân hưởng lợi.

Trọng tâm của PTCĐ là phát triển con người, vì những người trong cộng đồng. Đây là một biện pháp được hiểu rộng rãi, không chỉ về tăng trưởng kinh tế hay tiến bộ vật chất. Mục tiêu chiến lược của PTCĐ là góp phần mở rộng và phát triển nhận thức và hành động hợp tác trong cộng đồng, phát triển khả năng tự chủ cộng đồng, phát triển năng lực con người và thể chế xã hội. Nó được hiển thị như sau:

- Hướng tới cải thiện chất lượng cuộc sống của người dân trong cộng đồng với sự cân bằng về vật chất và tinh thần.

- Tạo sự bình đẳng trong tham gia của mọi nhóm người trong xã hội, đặc biệt là những người yếu thế, bị thiệt thòi, qua đó đẩy mạnh sự công bằng xã hội.

- Củng cố các thiết chế xã hội, tổ chức xã hội để tạo điều kiện thuận lợi cho chuyển biến xã hội và sự tăng trưởng.

-Thu hút sự tham gia tối đa của người dân vào tiến trình PTCĐ nhằm tăng năng lực cho người dân và cho cộng đồng.

- Tăng cường sự liên kết của người dân, giữa các nhóm trong cộng đồng với nhau để tạo nên sức mạnh tổng thể.

Trên thế giới, thuật ngữ PTCĐ được sử dụng từ lâu. Vào những năm 40 của thế kỷ XX, khái niệm PTCĐ đã được chính phủ Anh sử dụng và lan rộng đến hầu hết các thuộc địa châu Á và châu Phi. Bằng cách huy động sự tham gia của người dân, đóng góp công sức, nguồn lực để xóa đói giảm nghèo, xây dựng các công trình công cộng, trường học, giao thông... đã cho thấy hiệu quả thiết thực.

Vào những năm 1950, Liên Hợp Quốc đã công nhận khái niệm PTCĐ và khuyến khích các quốc gia thực hiện nó. Những năm 1960, PTCĐ tập trung vào các khu vực nông thôn và miền núi.

Vào thập kỷ 70, PTCĐ được coi là một phương pháp cơ bản của công tác xã hội , được giảng dạy ở các trường công tác xã hội đến bậc đại học. Đến nay, việc đào tạo chuyên ngành PTCĐ (tác viên PTCĐ) đã được công nhận tới bậc tiến sĩ.

Đầu thập kỷ 70, Philippin và Ấn Độ có khoa chuyên ngành về PTCĐ trong trường Đại học công tác xã hội. Ngày nay khắp Thế giới, PTCĐ là một bộ môn khoa học riêng biệt có nội dung, kiến thức, phương pháp tiếp cận riêng.

Từ thập niên 80-90 của thế kỷ XX, các nước đang phát triển đã có những thay đổi về cách nhìn nhận và phương pháp tiếp cận trong PTCĐ. Phạm vi của PTCĐ không chỉ bó hẹp ở các khu vực nông thôn, miền núi mà cả ở các đô thị. Đến nay, PTCĐ như là một phương châm hành động trong chiến lược phát triển chung của mỗi quốc gia trên toàn cầu.

Phương pháp PTCĐ vận dụng kiến thức của nhiều ngành khoa học khác nhau như: triết học, xã hội học, dân tộc học, kinh tế học, tâm lý học, văn hóa học, nhân học,... làm cơ sở để xây dựng các nền tảng triết lý, các giá trị nghề nghiệp, nguyên tắc hành động cho các nhân viên công tác xã hội làm việc với cộng đồng. PTCĐ là ngành khoa học ứng dụng thiết thực nhất, gần gũi với người dân trong cộng đồng.

Ngành khoa học về PTCĐ đòi hỏi phải có các nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp, họ cần phải được đào tạo cơ bản cả về lý thuyết và thực hành để đảm nhận trọng trách là nhà tổ chức, nhà kỹ thuật, nhà điều phối các hoạt động và các dịch vụ xã hội trong phương pháp PTCĐ.

Qua thực tiễn cho thấy, để phát triển bền vững thì không chỉ chú trọng đến việc tăng trưởng kinh tế mà còn cần quan tâm giải quyết các vấn đề xã hội, tổ chức lại cộng đồng. Qua các chương trình PTCĐ, người dân trong cộng đồng thấy được những khó khăn, thách thức, nhu cầu của chính mình, đồng thời với sự giúp đỡ, hướng dẫn của

các tác viên PTCĐ có thể giúp người dân thức tỉnh, nhận ra tiềm năng, sức mạnh của mình để tự giải quyết các vấn đề của chính cộng đồng họ. PTCĐ là ngành khoa học đáp ứng được các yêu cầu này. Vì vậy, PTCĐ càng trở nên cần thiết và đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển xã hội bền vững.

## CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 4

1. Phân tích vai trò công tác xã hội trong lĩnh vực sức khỏe và y tế?
2. Phân tích vai trò công tác xã hội trong trường học?
3. Phân tích vai trò công tác xã hội trong trong lĩnh vực giáo dục giáo dưỡng/cải tạo?
4. Xác định các nhóm trẻ em cần sự bảo vệ đặc biệt hiện nay ở Việt Nam?
5. Phúc lợi gia đình là gì? Trình bày các hoạt động trong phúc lợi gia đình?
6. Nêu những hoạt động của công tác xã hội trong lĩnh vực tòa án, pháp luật. Đá nh giá về vai trò và nhu cầu công tác xã hội trong lĩnh vực tòa án, pháp luật ở nước ta hiện nay.
7. Phân tích vai trò của công tác xã hội trong can thiệp trợ giúp người khuyết tật.
8. Trình bày các hoạt động của công tác xã hội trong can thiệp trợ giúp người nghiện ma túy.
9. Phân tích vai trò của công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo
10. Nêu những hoạt động của công tác xã hội trong can thiệp trợ giúp người nhiễm HIV/AIDS.
11. Phân tích vai trò của công tác xã hội trong lĩnh vực hỗ trợ người cao tuổi
12. Tại sao nói công tác xã hội có vai trò quan trọng trong việc xây dựng kế hoạch phát triển xã hội?

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

**Tài liệu tiếng Việt**


1. Lê Chí An (biên dịch) (2007). *Quản trị ngành công tác xã hội*, Nxb Thanh Hóa.
2. Lê Chí An (2003). *Công tác xã hội cá nhân*, Đại học Mở-Bán công TP. HCM.
3. Bộ LĐTB &XH và Bộ Nội vụ (2015), Thông tư liên tịch số 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV ngày 19 tháng 8 năm 2015 về việc quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành công tác xã hội.
4. Bộ LĐTB &XH và Bộ Nội vụ (2015), Thông tư liên tịch số 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV ngày 19 tháng 8 năm 2015 về việc quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành công tác xã hội
5. Chu Dũng, Lê Thị Mỹ Hiên, Nguyễn Đình Tế (2007). *Cách tiếp cận ABCD*. SDRC
6. Cục Trẻ em (2021), Tài liệu tập huấn bảo vệ trẻ em cấp 4
7. Cục Bảo trợ xã hội (2015), Tài liệu Quản lý trường hợp.
8. Đoàn Tâm Đa, Nguyễn Thị Ngọc Bích (2005). *Tài liệu Tập huấn CTXH cá nhân*, Tài liệu của SDRC lưu hành nội bộ.
9. Tô Duy Hợp, Lương Hồng Quang, Phát triển cộng đồng (2000). *Lý thuyết và vận dụng,* Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội,
10. Nguyễn Thị Hải (2006). *Giáo trình công tác xã hội cá nhân*, Đại học Đà Lạt.
11. Nguyễn Thị Minh Hiền (2006). *Xây dựng tư liệu dạng web các công cụ và kỹ thuật hỗ trợ thực hành công tác xã hội & PTCĐ* (đề tài nghiên cứu khoa học Trường Đại học Đà Lạt).
12. Nguyễn Ngọc Lâm (2001). *Sách bỏ túi dành cho nhân viên xã hội*, Đại học Mở-Bán công TP. HCM, 2001.
13. Ngô Thắng Lợi (2019). *Kế hoạch hóa phát triển*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân
14. Bùi Thị Xuân Mai, (2012). *Giáo trình Nhập môn công tác xã hội.* NXB Lao động – Xã hội.
15. Linda Albaracin, Bùi Thị Xuân Mai. Dự án đào tạo CTXH tại Việt Nam MOLISA-ULSA-CFSI-ASI-AP-UNICEF 2011. Khoá đào tạo CTXH cho các nhà quản lý trong lĩnh vực CTXH (CSWA). Mô-đun 3: "*CTXH với cá nhân và gia đình*". Hà Nội: tháng 10.2011.
16. Nhiều tác giả, *An sinh xã hội và các vấn đề xã hội*, Đại học Mở-Bán công TP.HCM, 1997.
17. Nguyễn Thị Oanh (2000). *Công tác xã hội đại cương*, Đại học Mở-Bán công TP.HCM.
18. Nguyễn Thị Oanh (1994). *Công tác xã hội nhóm*, ĐHMBCTP.HCM, 1994.
19. Michael Ong (2011). Tài liệu Hội Thảo "Quản lý Stress trong công tác xã hội". WWO
20. Tài liệu Module 1. Khóa đào tạo công tác xã hội cho các nhà quản lý trong lĩnh vực công tác xã hội (CSWA). Dự án đào tạo công tác xã hội tại Việt Nam MOLISA - ULSA-CFSI-ASI-AP-UNICEP 2012.
21. Tài liệu Đề án 32 của Thủ tướng Chính phủ, 2011.
22. Rosetta (2011), Tài liệu Tập huấn CTXH cá nhân, Dự án Thúc đẩy ngành CTXH phát triển bền vững ở Việt Nam.
23. Tài liệu Hội nghị Triển khai Đề án phát triển nghề CTXH trong lĩnh vực Y tế, 2011.

24. Trần Đình Tuấn (2010). *Công tác xã hội lý thuyết và thực hành*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

**Tài liệu tiếng Anh**

25. AASW Code of Ethics (2004) nguồn: www.aasw.asn.au/document/item/92
26. Andrea Bernstein & Mel Gray, Social Work, a beginner's text, 1997
27. Barker, R. L. (2003). *The Social Work Dictionary*. 5th ed. Washington, DC: NASW Press.
*28. Best Schools for Social Work.* (2020). U.S. News & World Report. Retrieved
29. Charles H, Zastrow (1999). *The Practice of Social Work* – CTXH Thực hành. Cole Publishing Company, United States of America.
30. Code of Ethics of the NASW (2008), Approved by the 1996, NASW Delegate Assembly and revised by the 2008 NASW Delegate Assembly .
31. David A. Hardcastle et al. (2004). *Community practice Theories and Skills for Social* Workers. Oxford.
32. Dean H. Hepworth, Jo Ann Larsen, Direct Social Work Practice: *Theory and Skills,* In lần thứ 4, Nxb Brooks/Cole Publishing Company, Pacific Grove, California, 1993.
33. Department of Health, et at (2000). *Framework for The assessment of children in need and their families.* London, The stationary office.
34. Gary Paul Green and Ann Goetting (2007). *Mobilizing community – Asset building as Community development Stratreremgy.* Sage Publication.
35. Glicken, M.D. (2005). *Improving the effectiveness of the helping professions: an evidence-based approach to practice.* Thousand Oaks, CA: Sage.
36. Jacobson, E (1974). *Progressive Relaxation.* Chicago: University of Chicago Press.
37. Jonathan Smith (2002). *Stress Management – A Comprehensive,* Handbook of Techniques and Strategies. NY: Springer.
38. Laine H. Mc Carthy, MLIS; KathrynvE.H. Reily, MD, MPH. (2000). *How to write a case report.*
39. Louise C. Johnson (1995). *Social Work Practice*, *A Generalist Approach*, In lần thứ 5, Allyn va Bacon, Press.
40. Matthew G. Schuermann, MD. (2000). *How to prepare a clinical case report.* Associate program director.
41. Nancy Summers (2005). *Fundamentals of Case Management Practice: Skills for the Human Services*, Published February 23rd 2005 by Brooks Cole.
42. O. William Farley, Larry Lorenzo Smith, Scott W. Boyle (2000). *Introduction to Social Work*, In lần thứ 8, Nxb Allyn và Bacon, 2000.
43. Pamella Klein Odhner, *Giới thiệu thực hành Công tác xã hội*, sách hướng dẫn tập huấn, 1998
44. Richard Nelson John. (2005). *Practical Counseling and Helping Skills.* London: Sage Publication
45. Robert W. Roberts, Robert H. Nee (1970), *Theories of Social Casework*, Nxb The University of Chicago Press, Chicago & London.
46. Summers, Nancy. (2006). *Fundamentals of case management*, 2nd Edition. Thomson, Brooks/Cole, Belmon.

# PHỤ LỤC

## PHỤ LỤC 1 - CÁC THUẬT NGỮ LIÊN QUAN

**Vấn đề xã hội: Social problem**

Có nhiều cách hiểu về vấn đề xã hội, sau đây là một vài định nghĩa về vấn đề xã hội:

Đó là những sự kiện thu hút sự quan tâm của dư luận xã hội, dư luận cộng đồng được gọi là vấn đề xã hội.

Theo các nhà xã hội học trong đời sống hàng ngày xuất hiện bao vấn đề cần giải quyết về các mặt: kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội, đạo đức, pháp luật…có vấn đề xã hội khi các thành viên trong cộng đồng nhận thấy những dấu hiệu hoặc điều kiện có ảnh hưởng, tác động hoặc đe dọa đến chất lượng cuộc sống theo nghĩa rộng và đòi hỏi phải có những biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn hoặc giải quyết tình trạng đó theo hướng có lợi cho sự tồn tại và phát triển của cộng đồng.

Theo các tác giả trong cuốn *Các thuật ngữ Anh - Việt trong ngành công tác xã hội* - Đại học Mở Bán công – Tp Hồ Chí Minh, (1995) cho rằng vấn đề xã hội là một loạt các điều kiện tác động đến một số lượng người dân đáng kể theo chiều hướng có hại và cần có một hành động tập thể để bài trừ, cải hóa hoặc phòng ngừa. Ví dụ: nghiện ma túy…

Theo tác giả Bùi Thế Cường: Mọi xã hội đều có những cái mà nó xem là tệ nạn xã hội (social evils), trong một cách hiểu đơn giản, đó là những gì không phù hợp với các giá trị và chuẩn mực của xã hội, gây nên sự rối loạn chức năng (dysfunction) cho xã hội đó. Khi những tệ nạn này đạt đến một quy mô nhất định (phạm vi, mức tác hại), ảnh hưởng đáng kể đến đời sống bình thường, khi xã hội bắt đầu nhận thức rằng cần và có thể giảm thiểu chúng thì lúc đó tệ nạn trở thành vấn đề xã hội.

**Thân chủ: Client**

Một người, một nhóm hay một cộng đồng cần đến sự giúp đỡ hoặc trong hoàn cảnh cần đến sự giúp đỡ về mặt tâm lý - xã hội hoặc những vấn đề chính sách trong cuộc sống và được sự hỗ trợ chuyên môn của nhân viên công tác xã hội.

**Nhân viên công tác xã hội: Social worker**

Là người tốt nghiệp chương trình đào tạo ngành công tác xã hội (bằng cử nhân hay thạc sĩ), nhân viên công tác xã hội sử dụng những kiến thức và kỹ năng của mình để cung cấp các dịch vụ xã hội cho các thân chủ (những người này có thể là cá nhân,

gia đình, nhóm, cộng đồng), nhân viên công tác xã hội sẽ giúp những thân chủ tăng cường khả năng giải quyết và đối phó với các vấn đề của mình cũng như giúp họ trong việc tiếp cận các nguồn lực, thiết lập những mối quan hệ thuận lợi giữa họ và môi trường của họ, đồng thời giúp cho xã hội thấy rõ trách nhiệm của mình đối với sự phát triển chung của xã hội, qua đó có những ảnh hưởng đến sự phát triển của chính sách xã hội.

**Dịch vụ xã hội: Social service**

Là các tổ chức cá nhân và xã hội thực hiện các hoạt động xã hội đáp ứng cả nhu cầu bình thường và đặc biệt của cá nhân và gia đình, đảm bảo các quyền cơ bản của con người nhằm đem lại sự phát triển và cải thiện cuộc sống (Nguyễn Thị Hải, 2006). Hệ thống dịch vụ xã hội bao gồm nhiều lĩnh vực như y tế, giáo dục, an sinh, nông nghiệp, hạ tầng cơ sở, …

**Các chỉ số xã hội: Social Indicators**

Đây là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá sự phồn vinh của xã hội. Theo Nguyễn Thị Minh Hiền (2006), ví dụ chỉ số về sức khỏe xã hội được đánh giá theo những tiêu chí sau:

Ngoài ra, trên thế giới và Việt Nam còn sử dụng hàng loạt các chỉ số xã hội khác nhau như các chỉ số về phát triển con người (Human Development Indicators), thống kê mức sống dân cư của Tổng cục Thống kê, thống kê nghèo đói v.v…

**Can thiệp: Intervention**

Liên quan đến chiến lược, kỹ thuật và phương pháp để giúp đỡ từng cá nhân, gia đình, cộng đồng hoặc những thay đổi về hệ thống xã hội khác. Sự can thiệp dựa vào bản chất của vấn đề cùng như khả năng cần thiết để thay đổi hệ thống. Quá trình thay đổi có thể cùng (1) giúp người dân thay đổi và áp dụng đối với môi trường của họ, hoặc (2) thay đổi môi trường để có thể đáp ứng nhu cầu của người dân một cách hiệu quả.

Ví dụ như sự can thiệp bao gồm việc hỗ trợ cá nhân vượt qua đau khổ, dạy cho một gia đình biết lắng nghe và tôn trọng nhau cũng như giúp một cộng đồng có thể điều chỉnh thích ứng với dòng người nhập cư.

| | | |
|---|---|---|
| · Phát triển cộng đồng<br>· Lập kế hoạch xã hội<br>· Hành động xã hội | · công tác xã hội cấu trúc<br>· Đánh giá chương trình<br>· Thực hiện chính sách và kiểm tra chính sách | · Tham vấn cá nhân<br>· Liệu pháp gia đình<br>· Nhóm công tác xã hội |

**Giữ bí mật: Confidentiality**

Giữ kín những thông tin cá nhân có liên quan đến những gì thân chủ tiết lộ trong quan hệ giữa thân chủ và nhân viên. điều này không được tiết lộ khi chưa được phép của thân chủ hoặc chưa được phép của nhân viên chuyên môn và chỉ tiết lộ vì mục đích đặc biệt đó là vì lợi ích của thân chủ.

**Hành vi Con người: Human Behavior**

Là những cử chỉ, động tác đáp lại của con người khi có một kích thích từ bên ngoài hoặc một động lực thúc đẩy từ bên trong để giải tỏa sự mất thăng bằng (nhu cầu cơ bản) để đạt mục đích là thỏa mãn.

**Kiểm huấn viên: Field Supervisor**

Là người hướng dẫn làm việc tại địa bàn khi sinh viên xuống địa bàn thực tập, người kiểm huấn viên sẽ hướng dẫn cách thức làm việc và đánh giá kết quả thực tập của sinh viên sau quá trình thực tập tại địa bàn.

**Lượng giá: Evaluation**

Sự đo lường hay thẩm định ảnh hưởng của sự can thiệp của nhân viên công tác xã hội bằng cách so sánh điều kiện lúc đầu với can thiệp của nhân viên công tác xã hội và lúc cuối của tiến trình giúp đỡ để xem mục tiêu có đạt được hay không.

**Năng lực: Capacity**

Là khả năng của một hay nhiều cá nhân và của một hay nhiều tổ chức để hoàn thành các chức năng của mình một cách hiệu quả, hiệu năng và bền vững. Nó mang ba khía cạnh quan trọng, một là tiến trình liên tục và năng động, hai là bảo đảm các tài nguyên nhân sự và phương cách sử dụng đều tập trung vào việc phát triển năng lực, ba là nó tùy thuộc vào bối cảnh chung của tổ chức trong việc thực hiện chức năng của mình có hay không chiến lược cho việc xây dựng năng lực.

**Nhà mở: Open house**

Căn nhà nhỏ đặt tại cộng đồng tạo điều kiện cho trẻ đường phố đến sinh hoạt hoặc ngủ lại đêm, qua đó nhân viên công tác xã hội tiếp cận, tìm hiểu trẻ để hỗ trợ giải quyết các nhu cầu của trẻ. (hồi gia, học chữ, dạy nghề…)

**Nhóm: Group**

Tập hợp từ hai hoặc nhiều cá nhân, mỗi cá nhân nhận biết được vị trí độc lập với tư cách là hội viên của mình cũng như của những người khác để cùng nhau thực hiện một mục tiêu hỗ trợ hiệu quả.

**Nhu cầu: Needs**

Mọi hành vi của con người đều do sự thúc đẩy của những nhu cầu nào đó. Nhu cầu thể hiện sự lệ thuộc của một cơ thể sống trong môi trường bên ngoài, thể hiện thành những ứng xử tìm kiếm khi cơ thể thiếu điều kiện để tồn tại và phát triển. Từ đầu thế kỷ này, Small (Mỹ) đã thấy những hoạt động tâm lý của cá nhân bắt nguồn từ những nhu cầu của nó (về của cải, quyền lực, về sự tán thành của người khác vv...). Nhà dân tộc học Malinowski trình bày những nhu cầu bằng chủ nghĩa chức năng: cuộc sống xã hội bắt nguồn từ sự cần thiết phải đáp ứng những nhu cầu căn bản của các cá nhân (ăn uống, an toàn vv…), do đó mỗi nền văn hóa đều dựa trên nguyên tắc là mỗi tư tưởng, mỗi tập quán, … thực hiện một chức năng sống còn đối với các cá nhân (dù đó là để thỏa mãn những nhu cầu sinh lý hay những nhu cầu văn hóa).

**Sự chấp nhận: Acceptance**

Một nguyên tắc về mối tương giao giữa thân chủ và nhân viên công tác xã hội nói lên sự nhận biết của nhân viên công tác xã hội về giá trị con người của một thân

chủ có những ưu điểm, nhược điểm, có cùng hoặc không cùng phẩm chất với mình. điều này không có nghĩa là nhân viên công tác xã hội tán thành những hành vi, thái độ lệch lạc của thân chủ.

**Sự phản hồi: Feedback**

Một loại thông tin trở về từ một nguồn có ích cho việc điều chỉnh hành vi, nó cũng là một phương tiện nhờ đó người ta đưa ra thông tin lượng giá được tính hiệu quả thông tin hoặc dịch vụ được đưa ra.

**Sự thấu cảm: Empathy**

Khả năng của nhân viên công tác xã hội biết đặt mình vào trường hợp của thân chủ để có thể hiểu thân chủ nghĩ gì và cảm thấy gì về vấn đề của họ.

**Tác viên phát triển cộng đồng: Community Development Agent**

Là người trực tiếp tiến hành công tác phát triển cộng đồng (gồm chuyên nghiệp và không chuyên nghiệp).

**Tiến trình giúp đỡ:** Helping Process

Tiến trình công việc giữa tác viên và thân chủ bao gồm một loạt các thao tác giải quyết vấn đề nhờ thế mới đạt được mục đích đã định. Nó được diễn ra trong một mối quan hệ đầy ý nghĩa giữa thân chủ và tác viên.

**Tiếp nhận thân chủ:** Intake

Tiến trình bắt đầu khi một người làm đơn yêu cầu một cơ sở an sinh xã hội giúp đỡ, nó cũng tương tự như việc thu nhận bệnh nhân vào viện.

**Tư vấn:** Consultation

Khái niệm tư vấn được xem như là sự khuyên bảo từ một tổ chức hay từ những người có trình độ chuyên môn cho những người hay tổ chức không có chuyên môn hay chuyên môn thấp về một lĩnh vực cụ thể. Đây là hình thức góp ý kiến mà người tư vấn là chuyên gia, là người chủ động, tích cực còn người được thụ động nghe theo sự phân tích và khuyên bảo của người tư vấn.

Tư vấn là dịch vụ cho lời khuyên theo hợp đồng, phục vụ cho các cá nhân, tổ chức được thực hiện bởi những người có đủ chuyên môn và được đào tạo đặc biệt để giúp đỡ một cách khách quan và độc lập với cá nhân, tổ chức, khách hàng.

**PHỤ LỤC 2**

| | |
|---|---|
| **BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** |
| | **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| --- | --- |
| Số: 01/2017/TT-BLĐTBXH | *Hà Nội, ngày 02 tháng 02 năm 2017* |

# THÔNG TƯ

QUY ĐỊNH VỀ TIÊU CHUẨN ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC XÃ HỘI

*Căn cứ Luật Bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em số 25/2004/QH11 ngày 24 tháng 6 năm 2004;*

*Căn cứ Luật Cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13 tháng 11 năm 2008;*

*Căn cứ Luật Viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15 tháng 11 năm 2010;*

*Căn cứ Luật Người cao tuổi số 39/2009/QH12 ngày 4 tháng 12 năm 2009;*

*Căn cứ Luật Người khuyết tật số 51/2010/QH12 ngày 26 tháng 9 năm 2010;*

*Căn cứ Nghị định số 106/2012/NĐ-CP ngày 20 tháng 12 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;*

*Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Bảo trợ xã hội;*

*Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành Thông tư quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm công tác xã hội.*

## Chương I

## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Thông tư này quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm công tác xã hội (sau đây gọi tắt là đạo đức nghề công tác xã hội).

2. Thông tư này áp dụng đối với công chức, viên chức, người lao động và cộng tác viên công tác xã hội làm việc trong các loại hình cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội và tại cộng đồng, có làm việc trực tiếp với đối tượng trong lĩnh vực an sinh xã hội, y tế, giáo dục, tư pháp, tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức xã hội-nghề nghiệp và các lĩnh vực liên quan khác (sau đây gọi tắt là người làm công tác xã hội).

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. *Nghề công tác xã hội* là những hoạt động chuyên nghiệp nhằm giải quyết các vấn đề của cá nhân, gia đình, cộng đồng và xã hội; góp phần bảo đảm thực hiện quyền con người, công bằng, tiến bộ xã hội và hạnh phúc của nhân dân.

2. *Đạo đức nghề công tác xã hội* là các chuẩn mực về nhận thức, thái độ và hành vi phù hợp với đặc thù nghề công tác xã hội.

3. *Tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp của người làm công tác xã hội* là các chuẩn mực đạo đức mà người làm công tác xã hội phải tuân thủ trong quá trình thực hành công tác xã hội, quan hệ xã hội với đối tượng sử dụng dịch vụ công tác xã hội, đồng nghiệp, các tổ chức, cá nhân có liên quan và mối quan hệ tại nơi làm việc.

4. *Đối tượng sử dụng dịch vụ công tác xã hội* là cá nhân, nhóm, gia đình hoặc cộng đồng sử dụng dịch vụ công tác xã hội (sau đây gọi tắt là đối tượng).

**Chương II**

## TIÊU CHUẨN ĐẠO ĐỨC NGHỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI

**Điều 3. Tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của công tác xã hội**

1. Tôn trọng và phát huy quyền lựa chọn, quyền quyết định mà không phân biệt giá trị, niềm tin, tư tưởng và cuộc sống của đối tượng và không ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

2. Thúc đẩy sự tham gia đầy đủ của đối tượng bằng cách giúp đối tượng tự quyết định và giải quyết các vấn đề có ảnh hưởng đến cuộc sống.

3. Tập trung vào điểm mạnh, tận dụng các nguồn lực sẵn có của đối tượng để thúc đẩy việc trao quyền.

4. Chịu trách nhiệm đối với các hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội, bảo đảm đối tượng được cung cấp dịch vụ công tác xã hội phù hợp và chất lượng.

5. Thúc đẩy công bằng xã hội, bảo đảm cung cấp nguồn lực một cách công bằng, minh bạch theo nhu cầu của đối tượng.

6. Tôn trọng sự đa dạng, không phân biệt đối xử về khả năng, tuổi tác, giới tính, tình trạng hôn nhân, tình trạng kinh tế - xã hội, màu da, chủng tộc, quốc tịch, quan điểm chính trị, tín ngưỡng tôn giáo và các đặc điểm sức khỏe của đối tượng.

**Điều 4. Yêu cầu về phẩm chất đạo đức nghề nghiệp**

1. Cần, kiệm, liêm, chính, không được lạm dụng các mối quan hệ với đối tượng để vụ lợi cá nhân; xác định rõ ranh giới giữa cuộc sống cá nhân và nghề nghiệp.

2. Tâm huyết, trách nhiệm, chủ động và sáng tạo trong việc cung cấp dịch vụ công tác xã hội chuyên nghiệp cho đối tượng.

3. Kiên nhẫn, thấu hiểu, chia sẻ và quan tâm đối với đối tượng.

4. Đặt lợi ích của đối tượng là quan trọng nhất trong quá trình hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội.

5. Chịu trách nhiệm về các hoạt động nghề nghiệp của mình theo quy định của pháp luật.

6. Giữ gìn sự đoàn kết với các đồng nghiệp; không lợi dụng, chia rẽ mối quan hệ giữa các đồng nghiệp.

7. Chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp để đảm bảo hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội chuyên nghiệp, hiệu quả.

**Điều 5. Tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp**

1. Tuân thủ pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị. Hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội trong phạm vi nhiệm vụ được giao và không được từ chối yêu cầu cung cấp dịch vụ công tác xã hội phù hợp của đối tượng.

2. Bảo mật thông tin liên quan đến đối tượng. Trường hợp chia sẻ thông tin phải thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc có ý kiến đồng ý của đối tượng và người quản lý chuyên môn.

3. Tôn trọng quyền được xem hồ sơ của đối tượng. Trường hợp từ chối, phải lập biên bản nêu rõ lý do cho đối tượng.

4. Tôn trọng, chia sẻ, đồng cảm và giúp đỡ đồng nghiệp trong mối quan hệ công việc và xã hội.

5. Sẵn sàng hợp tác với các đối tác, chuyên gia trong lĩnh vực công tác xã hội và lĩnh vực khác có liên quan.

6. Sử dụng ngôn ngữ, văn phong chính xác, chuẩn mực trong các hoạt động truyền thông, giao tiếp với đồng nghiệp và đối tượng.

7. Chỉ dừng cung cấp dịch vụ công tác xã hội khi đối tượng không còn nhu cầu. Trong trường hợp bất khả kháng, phải có giải pháp phù hợp để bảo đảm dịch vụ công tác xã hội được cung cấp liên tục, không ảnh hưởng đến lợi ích của đối tượng.

8. Thường xuyên học tập, nâng cao kiến thức, kỹ năng và nhận thức về chuyên môn công tác xã hội, đáp ứng các yêu cầu về tiêu chuẩn nghề nghiệp công tác xã hội theo quy định của pháp luật.

9. Có kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ công tác xã hội, văn hóa, phong tục, tập quán, tôn giáo để phục vụ cho công việc.

10. Có trách nhiệm và khả năng hợp tác làm việc trong các nhóm liên ngành. Đóng góp, chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức của mình để nhóm liên ngành hoạt động có hiệu quả.

11. Có khả năng tham vấn ý kiến đồng nghiệp và đối tượng để nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công tác xã hội.

12. Có khả năng tạo lập mối quan hệ trong xã hội, uy tín, liên kết và giới thiệu những chuyên gia giỏi, tổ chức có uy tín đáp ứng tốt nhất nhu cầu của đối tượng.

13. Luôn yêu nghề và bảo vệ uy tín nghề nghiệp.

## Chương III

## TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### Điều 6. Trách nhiệm của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội

1. Chủ trì, phối hợp với các các Bộ, ngành, địa phương, các tổ chức đoàn thể - chính trị, xã hội quản lý, bồi dưỡng, sử dụng người làm công tác xã hội đáp ứng yêu cầu về tiêu chuẩn đạo đức nghề công tác xã hội.

2. Tổ chức biên soạn và tập huấn các tài liệu hướng dẫn tiêu chuẩn đạo đức nghề công tác xã hội.

3. Kiểm tra, thanh tra việc tổ chức thực hiện các quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề công tác xã hội; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm đạo đức nghề công tác xã hội thuộc phạm vi quản lý theo quy định của pháp luật.

### Điều 7. Trách nhiệm của các Bộ, cơ quan ngang Bộ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

1. Chỉ đạo các cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có sử dụng người làm công tác xã hội thuộc phạm vi quản lý thực hiện Thông tư này.

2. Xây dựng và triển khai kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, phát triển đội ngũ người làm công tác xã hội chuyên nghiệp tuân thủ tiêu chuẩn đạo đức nghề công tác xã hội.

3. Kiểm tra, thanh tra việc tổ chức thực hiện các quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề công tác xã hội; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm đạo đức nghề công tác xã hội thuộc phạm vi quản lý theo quy định của pháp luật.

### Điều 8. Trách nhiệm của cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội

1. Thường xuyên tổ chức giáo dục ý thức tuân thủ các quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm công tác xã hội thuộc phạm vi quản lý.

2. Phối hợp với các cơ sở đào tạo, cơ sở giáo dục nghề nghiệp để đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp đối với người làm công tác xã hội.

3. Công bố công khai tiêu chuẩn đạo đức nghề công tác xã hội để người làm công tác xã hội biết và nghiêm túc thực hiện.

4. Tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ để người làm công tác xã hội thực hiện tốt các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp trong quá trình thực hành công tác xã hội.

5. Tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, tố cáo của đối tượng liên quan đến việc thực hiện đạo đức nghề nghiệp của người làm công tác xã hội theo thẩm quyền; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm đạo đức nghề nghiệp thuộc phạm vi quản lý theo quy định của pháp luật.

6. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá kết quả việc thực hiện tiêu chuẩn đạo đức nghề đối với người làm công tác xã hội thuộc phạm vi quản lý.

**Chương IV**

## ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

**Điều 9. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 19 tháng 3 năm 2017.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh về Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội để được hướng dẫn./.

**KT. BỘ TRƯỞNG**
**THỨ TRƯỞNG**

**Nguyễn Trọng Đàm**

***Nơi nhận:***
- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Chính phủ;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;

- Kiểm toán Nhà nước;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND, Sở LĐTB&XH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Cơ quan Trung ương của các Hội, đoàn thể;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Công báo, Cổng TTĐT Chính phủ;
- Cổng TTĐT Bộ LĐTBXH;
- Lưu: VT, Cục BTXH.

## PHỤ LỤC 2 – CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC CỦA NHÂN VIÊN XÃ HỘI

Quy tắc đạo đức (Code of Ethics of the National Association of Social Workers) của NASW (2008), được phê duyệt bởi Hội đồng đại biểu NASW năm 1996 và được sửa đổi bởi Hội đồng đại biểu NASW năm 2008, như sau[28]:

Các chuẩn mực đạo đức sau đây phù hợp với hoạt động nghề nghiệp của tất cả các nhân viên xã hội. Các tiêu chuẩn này liên quan đến (1) trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội đối với thân chủ, (2) trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội đối với đồng nghiệp, (3) trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội trong môi trường hành nghề, (4) trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội với tư cách là chuyên gia, (5) trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội đối với nghề công tác xã hội, và (6) trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội đối với xã hội rộng lớn hơn.

Một số tiêu chuẩn tuân theo là hướng dẫn có thể thực thi để ứng xử nghề nghiệp, và một số tiêu chuẩn mang tính khát vọng. Mức độ mà mỗi tiêu chuẩn có thể thực thi là một vấn đề đánh giá chuyên môn được thực hiện bởi những người có trách nhiệm xem xét các vi phạm bị cáo buộc đối với các tiêu chuẩn đạo đức.

1. Trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội đối với thân chủ

*1.01 Cam kết với thân chủ*

Trách nhiệm chính của nhân viên xã hội là thúc đẩy hạnh phúc của thân chủ. Nói chung, lợi ích của thân chủ là chính. Tuy nhiên, trách nhiệm của nhân viên xã hội đối với xã hội lớn hơn hoặc các nghĩa vụ pháp lý cụ thể trong một số trường hợp hạn chế có thể thay thế lòng trung thành của thân chủ, và thân chủ nên được khuyên như vậy. (Các ví dụ bao gồm khi luật pháp yêu cầu nhân viên xã hội báo cáo rằng thân chủ đã lạm dụng một đứa trẻ hoặc đe dọa làm hại bản thân hoặc người khác.)

*1.02 Tự quyết định*

Nhân viên xã hội tôn trọng và thúc đẩy quyền tự quyết của thân chủ và hỗ trợ thân chủ trong nỗ lực xác định và làm rõ mục tiêu của họ. Nhân viên xã hội có thể hạn chế quyền tự quyết định của thân chủ khi, theo đánh giá chuyên môn của nhân viên xã hội, hành động hoặc hành động tiềm ẩn của thân chủ gây ra rủi ro nghiêm trọng, có thể thấy trước và sắp xảy ra cho chính họ hoặc người khác.

*1.03 Sự đồng ý được thông báo*

(a) Nhân viên xã hội chỉ nên cung cấp dịch vụ cho thân chủ trong bối cảnh mối quan hệ nghề nghiệp dựa trên sự đồng ý hợp lệ khi thích hợp. Nhân viên xã hội nên sử

[28] https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=KZmmbz15evc%3D&portalid=0

dụng ngôn ngữ rõ ràng và dễ hiểu để thông báo cho thân chủ về mục đích của các dịch vụ, rủi ro liên quan đến dịch vụ, các giới hạn đối với dịch vụ do yêu cầu của bên thanh toán thứ ba, chi phí liên quan, các lựa chọn thay thế hợp lý, quyền từ chối hoặc rút lại sự đồng ý và khung thời gian được bao hàm bởi sự đồng ý. Nhân viên xã hội nên tạo cơ hội cho thân chủ đặt câu hỏi.

(b) Trong trường hợp thân chủ không biết chữ hoặc gặp khó khăn trong việc hiểu ngôn ngữ chính được sử dụng trong môi trường thực hành, nhân viên xã hội nên thực hiện các bước để đảm bảo sự hiểu biết của thân chủ. Điều này có thể bao gồm việc cung cấp cho thân chủ một lời giải thích chi tiết bằng lời nói hoặc sắp xếp một thông dịch viên hoặc biên dịch viên có trình độ bất cứ khi nào có thể.

(c) Trong trường hợp thân chủ thiếu khả năng cung cấp sự đồng ý có hiểu biết, nhân viên xã hội nên bảo vệ quyền lợi của thân chủ bằng cách xin phép bên thứ ba thích hợp, thông báo cho thân chủ phù hợp với mức độ hiểu biết của thân chủ. Trong những trường hợp như vậy, nhân viên xã hội nên tìm cách đảm bảo rằng bên thứ ba hành động theo cách phù hợp với mong muốn và lợi ích của thân chủ. Nhân viên xã hội nên thực hiện các bước hợp lý để nâng cao khả năng đưa ra sự đồng ý có hiểu biết của thân chủ.

(d) Trong trường hợp thân chủ không tự nguyện nhận dịch vụ, nhân viên xã hội phải cung cấp thông tin về bản chất và mức độ của dịch vụ cũng như mức độ quyền từ chối dịch vụ của thân chủ.

(e) Nhân viên xã hội nên thảo luận với thân chủ về các chính sách của nhân viên xã hội liên quan đến việc sử dụng công nghệ trong việc cung cấp các dịch vụ chuyên nghiệp.

(f) Nhân viên công tác xã hội sử dụng công nghệ để cung cấp dịch vụ công tác xã hội cần được sự đồng ý của các cá nhân sử dụng các dịch vụ này trong cuộc sàng lọc hoặc phỏng vấn ban đầu và trước khi bắt đầu dịch vụ. Nhân viên xã hội nên đánh giá năng lực của thân chủ để đưa ra sự đồng ý có hiểu biết và khi sử dụng công nghệ để giao tiếp, hãy xác minh danh tính và vị trí của thân chủ.

(g) Nhân viên xã hội sử dụng công nghệ để cung cấp dịch vụ công tác xã hội cần đánh giá mức độ phù hợp và năng lực của thân chủ đối với các dịch vụ điện tử và từ xa. Nhân viên công tác xã hội nên xem xét khả năng sử dụng công nghệ để nhận các dịch vụ và khả năng của thân chủ về những lợi ích, rủi ro và hạn chế tiềm ẩn của các

dịch vụ đó. Nếu thân chủ không muốn sử dụng các dịch vụ được cung cấp thông qua công nghệ, nhân viên xã hội nên giúp họ xác định các phương pháp dịch vụ thay thế.

(h) Nhân viên xã hội phải có được sự đồng ý của thân chủ trước khi thực hiện ghi âm hoặc ghi hình về thân chủ hoặc cho phép bên thứ ba quan sát việc cung cấp dịch vụ.

(i) Nhân viên xã hội phải có được sự đồng ý của thân chủ trước khi tiến hành tìm kiếm điện tử về thân chủ. Các trường hợp ngoại lệ có thể phát sinh khi việc tìm kiếm nhằm mục đích bảo vệ thân chủ hoặc những người khác khỏi tác hại nghiêm trọng, có thể thấy trước và sắp xảy ra, hoặc vì các lý do chuyên môn thuyết phục khác.

1.04 Năng lực

(a) Nhân viên xã hội phải cung cấp dịch vụ và chỉ thể hiện mình là người có năng lực trong phạm vi giáo dục, đào tạo, giấy phép, chứng nhận, tư vấn nhận được, kinh nghiệm được giám sát hoặc kinh nghiệm chuyên môn liên quan khác.

(b) Nhân viên xã hội phải cung cấp các dịch vụ trong các lĩnh vực nội dung hoặc sử dụng các kỹ thuật can thiệp hoặc phương pháp tiếp cận chỉ mới đối với họ sau khi tham gia vào nghiên cứu, đào tạo, tham vấn và giám sát thích hợp từ những người có năng lực trong các can thiệp hoặc kỹ thuật đó.

(c) Khi các tiêu chuẩn được thừa nhận chung không tồn tại đối với một lĩnh vực thực hành mới nổi, nhân viên xã hội nên đánh giá cẩn thận và thực hiện các bước có trách nhiệm (bao gồm giáo dục, nghiên cứu, đào tạo, tham vấn và giám sát thích hợp) để đảm bảo năng lực công việc của họ và để bảo vệ thân chủ khỏi bị tổn hại.

(d) Nhân viên xã hội sử dụng công nghệ trong việc cung cấp các dịch vụ công tác xã hội phải đảm bảo rằng họ có kiến thức và kỹ năng cần thiết để cung cấp các dịch vụ đó một cách có thẩm quyền. Điều này bao gồm sự hiểu biết về những thách thức giao tiếp đặc biệt khi sử dụng công nghệ và khả năng thực hiện các chiến lược để giải quyết những thách thức này.

(e) Nhân viên công tác xã hội sử dụng công nghệ trong việc cung cấp dịch vụ công tác xã hội phải tuân thủ các luật điều chỉnh về công nghệ và thực hành công tác xã hội trong khu vực tài phán mà họ được quy định và đặt trụ sở và nếu có thể áp dụng tại khu vực pháp lý mà thân chủ có trụ sở.

1.05 Nhận thức Văn hóa và Đa dạng Xã hội

(a) Nhân viên xã hội phải hiểu văn hóa và chức năng của nó trong hành vi con người và xã hội, nhận ra những điểm mạnh tồn tại trong tất cả các nền văn hóa.

(b) Nhân viên xã hội phải có nền tảng kiến thức về văn hóa của thân chủ và có thể chứng minh năng lực trong việc cung cấp các dịch vụ nhạy cảm với văn hóa của thân chủ và sự khác biệt giữa mọi người và các nhóm văn hóa.

(c) Nhân viên xã hội cần được giáo dục và tìm cách hiểu bản chất của sự đa dạng và áp bức xã hội liên quan đến chủng tộc, dân tộc, nguồn gốc quốc gia, màu da, giới tính, khuynh hướng tình dục, bản dạng hoặc biểu hiện giới tính, tuổi tác, tình trạng hôn nhân, niềm tin chính trị, tôn giáo, tình trạng nhập cư và khả năng tinh thần hoặc thể chất.

(d) Nhân viên xã hội cung cấp dịch vụ công tác xã hội điện tử phải nhận thức được sự khác biệt về văn hóa và kinh tế xã hội giữa các thân chủ và cách họ có thể sử dụng công nghệ điện tử. Nhân viên xã hội phải đánh giá khả năng văn hóa, môi trường, kinh tế, tinh thần hoặc thể chất, ngôn ngữ và các vấn đề khác có thể ảnh hưởng đến việc cung cấp hoặc sử dụng các dịch vụ này.

*1.06 Xung đột lợi ích*

(a) Nhân viên công tác xã hội cần cảnh giác và tránh những xung đột lợi ích cản trở việc thực hiện các ý kiến chuyên môn và sự phán xét công bằng. Nhân viên xã hội cần thông báo cho thân chủ khi có xung đột lợi ích thực sự hoặc tiềm ẩn và thực hiện các bước hợp lý để giải quyết vấn đề theo cách làm cho lợi ích của thân chủ là chính và bảo vệ lợi ích của thân chủ ở mức độ cao nhất có thể. Trong một số trường hợp, việc bảo vệ quyền lợi của thân chủ có thể yêu cầu chấm dứt mối quan hệ nghề nghiệp với sự giới thiệu thích hợp của thân chủ.

(b) Nhân viên xã hội không được lợi dụng bất kỳ mối quan hệ nghề nghiệp nào hoặc lợi dụng thân chủ một cách không công bằng để thúc đẩy lợi ích cá nhân, tôn giáo, chính trị hoặc kinh doanh của mình.

(c) Nhân viên công tác xã hội không được tham gia vào các mối quan hệ kép hoặc nhiều mối quan hệ với thân chủ hoặc thân chủ cũ trong đó có nguy cơ bị bóc lột hoặc có thể gây tổn hại cho thân chủ. Trong trường hợp không thể tránh khỏi các mối quan hệ kép hoặc nhiều mối quan hệ, nhân viên xã hội nên thực hiện các bước để bảo vệ thân chủ và chịu trách nhiệm thiết lập các ranh giới rõ ràng, phù hợp và nhạy cảm về văn hóa. (Mối quan hệ kép hoặc nhiều mối quan hệ xảy ra khi nhân viên xã hội quan hệ với thân chủ trong nhiều hơn một mối quan hệ, cho dù là nghề nghiệp, xã hội

hay kinh doanh. Mối quan hệ kép hoặc nhiều mối quan hệ có thể xảy ra đồng thời hoặc liên tiếp.)

(d) Khi nhân viên xã hội cung cấp dịch vụ cho hai hoặc nhiều người có mối quan hệ với nhau (ví dụ, các cặp vợ chồng, các thành viên trong gia đình), nhân viên xã hội cần làm rõ với tất cả các bên cá nhân nào sẽ được coi là thân chủ và bản chất của nhân viên xã hội ' nghĩa vụ nghề nghiệp đối với các cá nhân khác nhau đang nhận dịch vụ. Nhân viên xã hội dự đoán xung đột lợi ích giữa các cá nhân nhận dịch vụ hoặc dự kiến phải thực hiện các vai trò có thể xung đột (ví dụ,khi một nhân viên xã hội được yêu cầu làm chứng trong một vụ tranh chấp quyền nuôi con hoặc thủ tục ly hôn liên quan đến thân chủ) nên làm rõ vai trò của họ với các bên liên quan và có hành động thích hợp để giảm thiểu mọi xung đột lợi ích.

(e) Nhân viên xã hội nên tránh giao tiếp với thân chủ bằng công nghệ (chẳng hạn như các trang mạng xã hội, trò chuyện trực tuyến, e-mail, tin nhắn văn bản, điện thoại và video) cho các mục đích cá nhân hoặc không liên quan đến công việc.

(f) Nhân viên xã hội nên biết rằng việc đăng thông tin cá nhân trên các trang Web chuyên nghiệp hoặc các phương tiện truyền thông khác có thể gây nhầm lẫn ranh giới, các mối quan hệ kép không phù hợp hoặc gây hại cho thân chủ.

(g) Nhân viên xã hội nên biết rằng các mối quan hệ cá nhân có thể làm tăng khả năng thân chủ có thể phát hiện ra sự hiện diện của nhân viên xã hội trên các trang Web, phương tiện truyền thông xã hội và các hình thức công nghệ khác. Nhân viên xã hội nên biết rằng việc tham gia vào giao tiếp điện tử với các nhóm dựa trên chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, khuynh hướng tình dục, nhận dạng hoặc biểu hiện giới tính, khả năng tinh thần hoặc thể chất, tôn giáo, tình trạng nhập cư và các mối quan hệ cá nhân khác có thể ảnh hưởng đến khả năng làm việc hiệu quả của họ. thân chủ cụ thể.

(h) Nhân viên xã hội nên tránh chấp nhận các yêu cầu từ hoặc tham gia vào các mối quan hệ cá nhân với thân chủ trên các trang mạng xã hội hoặc các phương tiện điện tử khác để tránh nhầm lẫn ranh giới, các mối quan hệ kép không phù hợp hoặc gây hại cho thân chủ.

*1.07 Quyền riêng tư và Bảo mật*

(a) Nhân viên xã hội phải tôn trọng quyền riêng tư của thân chủ. Nhân viên xã hội không nên thu thập thông tin cá nhân từ hoặc về thân chủ ngoại trừ vì lý do chuyên

môn thuyết phục. Khi thông tin cá nhân được chia sẻ, các tiêu chuẩn về bảo mật sẽ được áp dụng.

(b) Nhân viên xã hội có thể tiết lộ thông tin bí mật khi thích hợp với sự đồng ý hợp lệ từ thân chủ hoặc người được ủy quyền hợp pháp thay mặt thân chủ đồng ý.

(c) Nhân viên xã hội phải bảo vệ tính bí mật của tất cả các thông tin thu được trong quá trình phục vụ chuyên môn, trừ những lý do chuyên môn bắt buộc. Kỳ vọng chung rằng nhân viên xã hội sẽ giữ bí mật thông tin không được áp dụng khi việc tiết lộ là cần thiết để ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng, có thể thấy trước và sắp xảy ra cho thân chủ hoặc những người khác. Trong mọi trường hợp, nhân viên xã hội nên tiết lộ ít thông tin bí mật nhất cần thiết để đạt được mục đích mong muốn; chỉ những thông tin liên quan trực tiếp đến mục đích mà việc công bố thông tin mới được tiết lộ.

(d) Nhân viên xã hội nên thông báo cho thân chủ, trong chừng mực có thể, về việc tiết lộ thông tin bí mật và những hậu quả tiềm ẩn, khi khả thi trước khi việc tiết lộ được thực hiện. Điều này áp dụng cho dù nhân viên xã hội tiết lộ thông tin bí mật trên cơ sở yêu cầu pháp lý hoặc sự đồng ý của thân chủ.

(e) Nhân viên xã hội nên thảo luận với thân chủ và các bên quan tâm khác về bản chất của bảo mật và các giới hạn của quyền được bảo mật của thân chủ. Nhân viên công tác xã hội nên cùng thân chủ xem xét các trường hợp mà thông tin bí mật có thể được yêu cầu và khi pháp luật có thể yêu cầu tiết lộ thông tin bí mật. Cuộc thảo luận này nên diễn ra càng sớm càng tốt trong mối quan hệ nhân viên xã hội - thân chủ và khi cần thiết trong suốt quá trình của mối quan hệ.

(f) Khi nhân viên xã hội cung cấp dịch vụ tư vấn cho gia đình, cặp vợ chồng hoặc nhóm, nhân viên xã hội nên tìm kiếm sự thống nhất giữa các bên liên quan về quyền được bảo mật của mỗi cá nhân và nghĩa vụ bảo vệ tính bí mật của thông tin được chia sẻ bởi những người khác. Thỏa thuận này nên bao gồm việc xem xét liệu thông tin bí mật có thể được trao đổi trực tiếp hoặc điện tử, giữa các thân chủ hoặc với những người khác ngoài các buổi tư vấn chính thức hay không. Nhân viên xã hội nên thông báo cho những người tham gia tư vấn gia đình, cặp vợ chồng hoặc nhóm rằng nhân viên xã hội không thể đảm bảo rằng tất cả những người tham gia sẽ tuân thủ các thỏa thuận đó.

(g) Nhân viên xã hội nên thông báo cho thân chủ tham gia tư vấn gia đình, cặp vợ chồng, hôn nhân hoặc nhóm về chính sách của nhân viên xã hội, người sử dụng lao

động và cơ quan liên quan đến việc nhân viên xã hội tiết lộ thông tin bí mật giữa các bên tham gia tư vấn.

(h) Nhân viên xã hội không nên tiết lộ thông tin bí mật cho người trả tiền bên thứ ba trừ khi thân chủ cho phép tiết lộ như vậy.

(i) Nhân viên xã hội không nên thảo luận về thông tin bí mật, qua điện tử hoặc trực tiếp, trong bất kỳ bối cảnh nào trừ khi có thể đảm bảo quyền riêng tư. Nhân viên xã hội không nên thảo luận về thông tin bí mật ở các khu vực công cộng hoặc bán công cộng như hành lang, phòng chờ, thang máy và nhà hàng.

(j) Nhân viên xã hội phải bảo vệ bí mật của thân chủ trong quá trình tố tụng trong phạm vi luật pháp cho phép. Khi tòa án hoặc cơ quan được ủy quyền hợp pháp khác ra lệnh cho nhân viên xã hội tiết lộ thông tin bí mật hoặc đặc quyền mà không có sự đồng ý của thân chủ và việc tiết lộ như vậy có thể gây hại cho thân chủ, nhân viên xã hội nên yêu cầu tòa án rút lại lệnh hoặc giới hạn lệnh trong phạm vi có thể hoặc duy trì hồ sơ được niêm phong, không có sẵn để kiểm tra công khai.

(k) Nhân viên xã hội nên bảo vệ bí mật của thân chủ khi trả lời yêu cầu từ các thành viên của phương tiện truyền thông.

(l) Nhân viên xã hội nên bảo vệ tính bí mật của hồ sơ điện tử và văn bản của thân chủ và các thông tin nhạy cảm khác. Nhân viên xã hội nên thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng hồ sơ của thân chủ được lưu trữ ở một vị trí an toàn và hồ sơ của thân chủ không có sẵn cho những người khác không được phép truy cập.

(m) Nhân viên xã hội nên thực hiện các bước hợp lý để bảo vệ tính bí mật của thông tin liên lạc điện tử, bao gồm thông tin được cung cấp cho thân chủ hoặc bên thứ ba. Nhân viên xã hội nên sử dụng các biện pháp bảo vệ hiện hành (chẳng hạn như mã hóa, tường lửa và mật khẩu) khi sử dụng các phương tiện liên lạc điện tử như e-mail, bài đăng trực tuyến, phiên trò chuyện trực tuyến, giao tiếp di động và tin nhắn văn bản.

(n) Nhân viên xã hội nên phát triển và tiết lộ các chính sách và thủ tục để thông báo kịp thời cho thân chủ về bất kỳ vi phạm thông tin bí mật nào.

(o) Trong trường hợp truy cập trái phép vào hồ sơ hoặc thông tin của thân chủ, bao gồm bất kỳ truy cập trái phép nào vào hệ thống lưu trữ hoặc liên lạc điện tử của nhân viên xã hội, nhân viên xã hội phải thông báo cho thân chủ về những tiết lộ đó, phù hợp với luật hiện hành và tiêu chuẩn nghề nghiệp.

(p) Nhân viên xã hội phải xây dựng và thông báo cho thân chủ về các chính sách của họ, phù hợp với các tiêu chuẩn đạo đức công tác xã hội hiện hành, về việc sử dụng công nghệ điện tử, bao gồm cả các công cụ tìm kiếm dựa trên Internet, để thu thập thông tin về thân chủ.

(q) Nhân viên xã hội nên tránh tìm kiếm hoặc thu thập thông tin thân chủ bằng phương pháp điện tử trừ khi có lý do chuyên môn thuyết phục và khi thích hợp, với sự đồng ý có hiểu biết của thân chủ.

(r) Nhân viên xã hội nên tránh đăng bất kỳ thông tin nhận dạng hoặc bí mật nào về thân chủ trên các trang web chuyên nghiệp hoặc các hình thức truyền thông xã hội khác.

(s) Nhân viên xã hội phải chuyển giao hoặc hủy bỏ hồ sơ của thân chủ theo cách bảo vệ tính bí mật của thân chủ và phù hợp với luật hiện hành quản lý hồ sơ và giấy phép công tác xã hội.

(t) Nhân viên xã hội nên thực hiện các biện pháp phòng ngừa hợp lý để bảo vệ bí mật của thân chủ trong trường hợp nhân viên xã hội chấm dứt hành nghề, mất khả năng hành nghề hoặc tử vong.

(u) Nhân viên xã hội không được tiết lộ thông tin nhận dạng khi thảo luận với thân chủ vì mục đích giảng dạy hoặc đào tạo trừ khi thân chủ đồng ý tiết lộ thông tin bí mật.

(v) Nhân viên xã hội không được tiết lộ thông tin nhận dạng khi thảo luận về thân chủ với chuyên gia tư vấn trừ khi thân chủ đồng ý tiết lộ thông tin bí mật hoặc có nhu cầu bắt buộc về việc tiết lộ đó.

(w) Nhân viên xã hội nên bảo vệ bí mật của những thân chủ đã qua đời phù hợp với các tiêu chuẩn trước đây.

*1.08 Quyền truy cập vào hồ sơ*

(a) Nhân viên xã hội nên cung cấp cho thân chủ quyền truy cập hợp lý vào các hồ sơ liên quan đến thân chủ. Các nhân viên xã hội lo ngại rằng việc tiếp cận hồ sơ của thân chủ có thể gây ra hiểu lầm nghiêm trọng hoặc tổn hại cho thân chủ nên hỗ trợ giải thích hồ sơ và tham vấn với thân chủ về hồ sơ. Nhân viên xã hội nên hạn chế quyền truy cập của thân chủ vào hồ sơ hoặc một phần hồ sơ của họ, chỉ trong những trường hợp ngoại lệ khi có bằng chứng thuyết phục rằng việc truy cập đó sẽ gây tổn hại

nghiêm trọng cho thân chủ. Cả hai thân chủ 'yêu cầu và lý do để giữ lại một số hoặc tất cả hồ sơ phải được ghi lại trong hồ sơ của thân chủ.

(b) Nhân viên xã hội phải xây dựng và thông báo cho thân chủ về các chính sách của họ, phù hợp với các tiêu chuẩn đạo đức công tác xã hội hiện hành, về việc sử dụng công nghệ để cung cấp cho thân chủ quyền truy cập vào hồ sơ của họ.

(c) Khi cung cấp cho thân chủ quyền truy cập vào hồ sơ của họ, nhân viên xã hội nên thực hiện các bước để bảo vệ tính bí mật của những cá nhân khác được xác định hoặc thảo luận trong hồ sơ đó.

*1.09 Quan hệ tình dục*

(a) Nhân viên xã hội trong mọi trường hợp không được tham gia vào các hoạt động tình dục, giao tiếp tình dục không phù hợp thông qua việc sử dụng công nghệ hoặc trực tiếp, hoặc quan hệ tình dục với thân chủ hiện tại, cho dù sự tiếp xúc đó là đồng ý hay cưỡng bức.

(b) Nhân viên xã hội không được tham gia vào các hoạt động tình dục hoặc quan hệ tình dục với người thân của thân chủ hoặc những cá nhân khác mà thân chủ duy trì mối quan hệ cá nhân thân thiết khi có nguy cơ bị bóc lột hoặc có thể gây tổn hại cho thân chủ. Hoạt động tình dục hoặc quan hệ tình dục với người thân của thân chủ hoặc những cá nhân khác mà thân chủ duy trì mối quan hệ cá nhân có khả năng gây hại cho thân chủ và có thể gây khó khăn cho nhân viên xã hội và thân chủ trong việc duy trì ranh giới nghề nghiệp phù hợp. Nhân viên xã hội - không phải thân chủ của họ, người thân của thân chủ,hoặc các cá nhân khác mà thân chủ duy trì mối quan hệ cá nhân - chịu toàn bộ gánh nặng cho việc thiết lập các ranh giới rõ ràng, phù hợp và nhạy cảm về mặt văn hóa.

(c) Nhân viên xã hội không nên tham gia vào các hoạt động tình dục hoặc quan hệ tình dục với thân chủ cũ vì có thể gây tổn hại cho thân chủ. Nếu nhân viên xã hội có hành vi trái với điều cấm này hoặc tuyên bố rằng một ngoại lệ đối với điều cấm này được bảo đảm vì những trường hợp bất thường, thì nhân viên xã hội - chứ không phải thân chủ của họ - phải gánh toàn bộ trách nhiệm chứng minh rằng thân chủ cũ không bị bị lợi dụng, cưỡng ép, hoặc thao túng, cố ý hoặc vô ý.

(d) Nhân viên xã hội không nên cung cấp các dịch vụ lâm sàng cho những cá nhân mà họ đã có quan hệ tình dục trước đó. Cung cấp các dịch vụ lâm sàng cho bạn

tình cũ có khả năng gây hại cho cá nhân và có khả năng gây khó khăn cho nhân viên xã hội và cá nhân trong việc duy trì ranh giới nghề nghiệp phù hợp.

*1.10 Tiếp xúc vật lý*

Nhân viên xã hội không nên tiếp xúc thân thể với thân chủ khi có khả năng gây tổn hại tâm lý cho thân chủ do tiếp xúc (chẳng hạn như ôm ấp hoặc vuốt ve thân chủ). Nhân viên xã hội tham gia vào các tiếp xúc thân thể thích hợp với thân chủ có trách nhiệm thiết lập các ranh giới rõ ràng, phù hợp và nhạy cảm về mặt văn hóa chi phối các tiếp xúc cơ thể đó.

*1.11 Quấy rối tình dục*

Nhân viên xã hội không được quấy rối tình dục thân chủ. Quấy rối tình dục bao gồm tiến bộ tình dục; gạ gẫm tình dục; yêu cầu hỗ trợ tình dục; và các tiếp xúc bằng lời nói, văn bản, điện tử hoặc thể chất khác có tính chất tình dục.

*1.12 Ngôn ngữ xúc phạm*

Nhân viên xã hội không nên sử dụng ngôn ngữ xúc phạm trong các giao tiếp bằng văn bản, bằng lời nói hoặc điện tử của họ với hoặc về thân chủ. Nhân viên xã hội nên sử dụng ngôn ngữ chính xác và tôn trọng trong tất cả các giao tiếp với và về thân chủ.

*1.13 Thanh toán dịch vụ*

(a) Khi định mức phí, nhân viên xã hội phải đảm bảo rằng mức phí phải trả là công bằng, hợp lý và tương xứng với các dịch vụ được thực hiện. Cần xem xét khả năng chi trả của thân chủ.

(b) Nhân viên xã hội nên tránh nhận hàng hóa hoặc dịch vụ từ thân chủ như một khoản thanh toán cho các dịch vụ chuyên nghiệp. Các thỏa thuận đổi hàng, đặc biệt liên quan đến dịch vụ, tạo ra khả năng xung đột lợi ích, bóc lột và ranh giới không phù hợp trong mối quan hệ của nhân viên xã hội với thân chủ. Nhân viên xã hội nên khám phá và chỉ có thể tham gia vào việc đổi hàng trong những trường hợp rất hạn chế khi có thể chứng minh rằng những thỏa thuận đó là một thực tiễn được chấp nhận giữa các chuyên gia trong cộng đồng địa phương, được coi là cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ, được thương lượng mà không bị ép buộc, và được tham gia tại thân chủ 'sáng kiến của thân chủ và với sự đồng ý của thân chủ. Nhân viên xã hội chấp nhận hàng hóa hoặc dịch vụ từ thân chủ như một khoản thanh toán cho các dịch vụ chuyên nghiệp sẽ

chịu toàn bộ trách nhiệm chứng minh rằng sự sắp xếp này sẽ không gây bất lợi cho thân chủ hoặc mối quan hệ nghề nghiệp.

(c) Nhân viên công tác xã hội không nên đòi hỏi một khoản phí tư nhân hoặc thù lao khác để cung cấp dịch vụ cho những thân chủ được hưởng các dịch vụ sẵn có đó thông qua chủ lao động hoặc cơ quan của nhân viên xã hội.

*1.14 thân chủ thiếu năng lực ra quyết định*

Khi nhân viên xã hội thay mặt cho những thân chủ thiếu năng lực để đưa ra quyết định sáng suốt, nhân viên xã hội nên thực hiện các bước hợp lý để bảo vệ lợi ích và quyền của những thân chủ đó.

*1.15 Gián đoạn dịch vụ*

Nhân viên xã hội cần nỗ lực hợp lý để đảm bảo tính liên tục của dịch vụ trong trường hợp dịch vụ bị gián đoạn do các yếu tố như không có sẵn, gián đoạn giao tiếp điện tử, di dời, bệnh tật, khả năng tinh thần hoặc thể chất hoặc tử vong.

*1.16 Giới thiệu Dịch vụ*

(a) Nhân viên xã hội nên giới thiệu thân chủ đến các chuyên gia khác khi kiến thức hoặc chuyên môn chuyên môn của các chuyên gia khác là cần thiết để phục vụ thân chủ một cách đầy đủ hoặc khi nhân viên xã hội tin rằng họ không hiệu quả hoặc không đạt được tiến bộ hợp lý với thân chủ và các dịch vụ khác là cần thiết.

(b) Nhân viên xã hội giới thiệu thân chủ với các chuyên gia khác nên thực hiện các bước thích hợp để tạo điều kiện thuận lợi cho việc chuyển giao trách nhiệm có trật tự. Nhân viên xã hội giới thiệu thân chủ với các chuyên gia khác nên tiết lộ, với sự đồng ý của thân chủ, tất cả thông tin thích hợp cho các nhà cung cấp dịch vụ mới.

(c) Nhân viên công tác xã hội bị cấm đưa hoặc nhận tiền giới thiệu khi nhân viên xã hội giới thiệu không cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp.

*1.17 Chấm dứt Dịch vụ*

(a) Nhân viên xã hội nên chấm dứt các dịch vụ cho thân chủ và các mối quan hệ nghề nghiệp với họ khi các dịch vụ và mối quan hệ đó không còn được yêu cầu hoặc không còn phục vụ nhu cầu hoặc lợi ích của thân chủ.

(b) Nhân viên xã hội cần thực hiện các bước hợp lý để tránh bỏ rơi những thân chủ vẫn đang cần dịch vụ. Nhân viên xã hội chỉ nên rút dịch vụ ngay lập tức trong những trường hợp bất thường, xem xét cẩn thận tất cả các yếu tố trong tình huống và

cẩn thận để giảm thiểu các tác động bất lợi có thể xảy ra. Nhân viên xã hội cần hỗ trợ trong việc sắp xếp phù hợp để tiếp tục các dịch vụ khi cần thiết.

(c) Nhân viên xã hội ở các cơ sở thu phí dịch vụ có thể chấm dứt dịch vụ đối với thân chủ không thanh toán số dư quá hạn nếu các thỏa thuận hợp đồng tài chính đã được trình bày rõ ràng với thân chủ, nếu thân chủ không gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác, và nếu các hậu quả lâm sàng và các hậu quả khác của việc không thanh toán hiện tại đã được giải quyết và thảo luận với thân chủ.

(d) Nhân viên xã hội không được chấm dứt các dịch vụ để theo đuổi mối quan hệ xã hội, tài chính hoặc tình dục với thân chủ.

(e) Nhân viên xã hội dự đoán việc chấm dứt hoặc gián đoạn các dịch vụ cho thân chủ phải thông báo ngay cho thân chủ và tìm cách chuyển giao, giới thiệu hoặc tiếp tục các dịch vụ liên quan đến nhu cầu và sở thích của thân chủ.

(f) Nhân viên xã hội sắp rời bỏ cơ sở việc làm nên thông báo cho thân chủ về các lựa chọn thích hợp để tiếp tục các dịch vụ, về lợi ích và rủi ro của các lựa chọn.

2. Trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội đối với đồng nghiệp

2.01 Tôn trọng

(a) Nhân viên xã hội phải đối xử tôn trọng với đồng nghiệp và phải thể hiện chính xác và công bằng trình độ, quan điểm và nghĩa vụ của đồng nghiệp.

(b) Nhân viên xã hội nên tránh những lời chỉ trích tiêu cực không có cơ sở đối với đồng nghiệp bằng lời nói, văn bản và giao tiếp điện tử với khách hàng hoặc với các chuyên gia khác. Những lời chỉ trích tiêu cực không có cơ sở có thể bao gồm những nhận xét hạ giá đề cập đến trình độ năng lực của đồng nghiệp hoặc các thuộc tính của cá nhân như chủng tộc, dân tộc, nguồn gốc quốc gia, màu da, giới tính, khuynh hướng tình dục, bản dạng hoặc biểu hiện giới tính, tuổi tác, tình trạng hôn nhân, niềm tin chính trị, tôn giáo, tình trạng nhập cư, và khả năng tinh thần hoặc thể chất.

(c) Nhân viên công tác xã hội nên hợp tác với các đồng nghiệp công tác xã hội và với các đồng nghiệp thuộc các ngành nghề khác khi sự hợp tác đó phục vụ lợi ích của thân chủ.

*2.02 Bảo mật*

Nhân viên công tác xã hội nên tôn trọng thông tin bí mật được chia sẻ bởi đồng nghiệp trong các mối quan hệ và giao dịch nghề nghiệp của họ. Nhân viên xã hội phải

đảm bảo rằng các đồng nghiệp đó hiểu nghĩa vụ của nhân viên xã hội là tôn trọng tính bảo mật và bất kỳ trường hợp ngoại lệ nào liên quan đến điều đó.

*2.03 Hợp tác liên ngành*

(a) Nhân viên xã hội là thành viên của một nhóm liên ngành nên tham gia và đóng góp vào các quyết định ảnh hưởng đến hạnh phúc của thân chủ bằng cách rút ra các quan điểm, giá trị và kinh nghiệm của nghề công tác xã hội. Các nghĩa vụ chuyên môn và đạo đức của nhóm liên ngành nói chung và của từng thành viên cần được thiết lập rõ ràng.

(b) Nhân viên xã hội mà một quyết định của nhóm làm nảy sinh những lo ngại về đạo đức nên cố gắng giải quyết bất đồng thông qua các kênh thích hợp. Nếu không thể giải quyết được bất đồng, nhân viên xã hội nên theo đuổi các con đường khác để giải quyết các mối quan tâm của họ phù hợp với sức khỏe của thân chủ.

*2.04 Tranh chấp liên quan đến đồng nghiệp*

(a) Nhân viên xã hội không được lợi dụng tranh chấp giữa đồng nghiệp và người sử dụng lao động để có được một vị trí hoặc thúc đẩy lợi ích riêng của nhân viên xã hội.

(b) Nhân viên xã hội không được lợi dụng thân chủ trong các cuộc tranh chấp với đồng nghiệp hoặc lôi kéo thân chủ tham gia vào bất kỳ cuộc thảo luận không thích hợp nào về các xung đột giữa nhân viên xã hội và đồng nghiệp của họ.

*2.05 Tham vấn*

(a) Nhân viên xã hội nên tìm kiếm lời khuyên và tư vấn của đồng nghiệp bất cứ khi nào việc tham vấn đó vì lợi ích tốt nhất của thân chủ.

(b) Nhân viên xã hội nên giữ cho mình thông tin về các lĩnh vực chuyên môn và năng lực của đồng nghiệp. Nhân viên xã hội chỉ nên tham khảo ý kiến từ các đồng nghiệp đã chứng minh được kiến thức, chuyên môn và năng lực liên quan đến chủ đề tham vấn.

(c) Khi tham vấn đồng nghiệp về thân chủ, nhân viên xã hội nên tiết lộ ít thông tin cần thiết nhất để đạt được mục đích của cuộc tham vấn.

2.06 Quan hệ tình dục

(a) Nhân viên xã hội có chức năng như người giám sát hoặc nhà giáo dục không được tham gia vào các hoạt động tình dục hoặc tiếp xúc (bao gồm cả tiếp xúc bằng lời

nói, văn bản, điện tử hoặc cơ thể) với người giám sát, học sinh, thực tập sinh hoặc đồng nghiệp khác mà họ có thẩm quyền chuyên môn.

(b) Nhân viên xã hội nên tránh tham gia vào các mối quan hệ tình dục với đồng nghiệp khi có khả năng xảy ra xung đột lợi ích. Nhân viên công tác xã hội có dính líu hoặc dự kiến sẽ tham gia vào mối quan hệ tình ái với đồng nghiệp có nghĩa vụ chuyển giao trách nhiệm nghề nghiệp khi cần thiết để tránh xung đột lợi ích.

*2.07 Quấy rối Tình dục*

Nhân viên xã hội không được quấy rối tình dục người giám sát, học sinh, thực tập sinh hoặc đồng nghiệp. Quấy rối tình dục bao gồm tiến bộ tình dục; gạ gẫm tình dục; yêu cầu hỗ trợ tình dục; và các tiếp xúc bằng lời nói, văn bản, điện tử hoặc thể chất khác có tính chất tình dục.

*2.08 Sự suy yếu của đồng nghiệp*

(a) Nhân viên công tác xã hội có kiến thức trực tiếp về tình trạng suy giảm chức năng của đồng nghiệp công tác xã hội do các vấn đề cá nhân, đau khổ về tâm lý xã hội, lạm dụng chất kích thích hoặc khó khăn về sức khỏe tâm thần và ảnh hưởng đến hiệu quả thực hành nên tham khảo ý kiến đồng nghiệp đó khi có thể và hỗ trợ đồng nghiệp đó thực hiện các biện pháp khắc phục hậu quả.

(b) Nhân viên công tác xã hội tin rằng sự khiếm khuyết của đồng nghiệp công tác xã hội cản trở hiệu quả thực hành và đồng nghiệp đó chưa thực hiện các bước thích hợp để giải quyết tình trạng khiếm khuyết đó nên hành động thông qua các kênh thích hợp do người sử dụng lao động, cơ quan, NASW, cơ quan cấp phép và quản lý thiết lập, và các tổ chức nghề nghiệp khác.

*2.09 Sự bất lực của đồng nghiệp*

(a) Nhân viên công tác xã hội có hiểu biết trực tiếp về sự kém cỏi của đồng nghiệp công tác xã hội nên tham khảo ý kiến của đồng nghiệp đó khi có thể thực hiện được và hỗ trợ đồng nghiệp đó thực hiện các biện pháp khắc phục.

(b) Nhân viên công tác xã hội tin rằng một đồng nghiệp công tác xã hội không đủ năng lực và chưa thực hiện các bước thích hợp để giải quyết tình trạng kém năng lực đó nên thực hiện hành động thông qua các kênh thích hợp do người sử dụng lao động, cơ quan, NASW, cơ quan cấp phép và quản lý và các tổ chức nghề nghiệp khác thiết lập.

*2.10 Hành vi phi đạo đức của đồng nghiệp*

(a) Nhân viên xã hội cần thực hiện các biện pháp thích hợp để khuyến khích, ngăn chặn, vạch trần và sửa chữa những hành vi phi đạo đức của đồng nghiệp, bao gồm cả những hành vi phi đạo đức khi sử dụng công nghệ.

(b) Nhân viên công tác xã hội phải hiểu biết về các chính sách và thủ tục đã thiết lập để xử lý những lo ngại về hành vi phi đạo đức của đồng nghiệp. Nhân viên công tác xã hội nên quen thuộc với các thủ tục quốc gia, tiểu bang và địa phương để giải quyết các khiếu nại về đạo đức. Chúng bao gồm các chính sách và thủ tục do NASW, các cơ quan cấp phép và quản lý, người sử dụng lao động, cơ quan và các tổ chức chuyên nghiệp khác tạo ra.

(c) Nhân viên xã hội tin rằng đồng nghiệp đã hành động trái đạo đức nên tìm cách giải quyết bằng cách thảo luận mối quan tâm của họ với đồng nghiệp khi khả thi và khi cuộc thảo luận đó có khả năng hiệu quả.

(d) Khi cần thiết, các nhân viên xã hội tin rằng đồng nghiệp đã hành động phi đạo đức nên thực hiện hành động thông qua các kênh chính thức thích hợp (chẳng hạn như liên hệ với hội đồng cấp phép nhà nước hoặc cơ quan quản lý, Ủy ban Đạo đức Quốc gia NASW hoặc các ủy ban đạo đức nghề nghiệp khác).

(e) Nhân viên xã hội nên bênh vực và hỗ trợ các đồng nghiệp bị buộc tội vô cớ về hành vi phi *đạo đức.*

*3. Trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội trong môi trường thực hành*

*3.01 Giám sát và Tư vấn*

(a) Nhân viên xã hội cung cấp dịch vụ giám sát hoặc tham vấn (dù trực tiếp hay từ xa) phải có kiến thức và kỹ năng cần thiết để giám sát hoặc tham vấn một cách thích hợp và chỉ nên thực hiện trong phạm vi kiến thức và năng lực của họ.

(b) Nhân viên xã hội cung cấp sự giám sát hoặc tham vấn có trách nhiệm thiết lập các ranh giới rõ ràng, phù hợp và nhạy cảm về văn hóa.

(c) Nhân viên xã hội không được tham gia vào bất kỳ mối quan hệ kép hoặc nhiều mối quan hệ với người được giám sát mà trong đó có nguy cơ bị lợi dụng hoặc có thể gây tổn hại cho người được giám sát, bao gồm các mối quan hệ kép có thể nảy sinh khi sử dụng các trang mạng xã hội hoặc các phương tiện điện tử khác.

(d) Nhân viên xã hội cung cấp sự giám sát cần đánh giá kết quả hoạt động của những người được giám sát theo cách công bằng và tôn trọng.

*3.02 Giáo dục và Đào tạo*

(a) Nhân viên xã hội với chức năng là nhà giáo dục, người hướng dẫn thực địa cho sinh viên hoặc người đào tạo chỉ nên cung cấp hướng dẫn trong phạm vi kiến thức và năng lực của họ và phải cung cấp hướng dẫn dựa trên thông tin và kiến thức hiện có nhất trong nghề.

(b) Nhân viên xã hội có chức năng như nhà giáo dục hoặc người hướng dẫn thực địa cho học sinh phải đánh giá kết quả học tập của học sinh theo cách công bằng và tôn trọng.

(c) Nhân viên xã hội có chức năng như nhà giáo dục hoặc người hướng dẫn thực địa cho sinh viên nên thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng thân chủ được thông báo thường xuyên khi sinh viên cung cấp dịch vụ.

(d) Nhân viên xã hội có chức năng như nhà giáo dục hoặc người hướng dẫn thực địa cho học sinh không được tham gia vào bất kỳ mối quan hệ kép hoặc nhiều mối quan hệ với học sinh mà trong đó có nguy cơ bóc lột hoặc có thể gây tổn hại cho học sinh, bao gồm các mối quan hệ kép có thể nảy sinh khi sử dụng mạng xã hội các trang web hoặc các phương tiện điện tử khác. Các nhà giáo dục công tác xã hội và người hướng dẫn thực địa có trách nhiệm thiết lập các ranh giới rõ ràng, phù hợp và nhạy cảm về mặt văn hóa.

*3.03 Đánh giá hiệu suất*

Nhân viên xã hội có trách nhiệm đánh giá kết quả hoạt động của người khác phải hoàn thành trách nhiệm đó một cách công bằng, cân nhắc và trên cơ sở các tiêu chí đã nêu rõ ràng.

*3.04 Hồ sơ thân chủ*

(a) Nhân viên xã hội cần thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng tài liệu trong hồ sơ điện tử và giấy là chính xác và phản ánh các dịch vụ được cung cấp.

(b) Nhân viên xã hội cần đưa vào hồ sơ tài liệu đầy đủ và kịp thời để tạo điều kiện thuận lợi cho việc cung cấp dịch vụ và đảm bảo tính liên tục của dịch vụ cung cấp cho thân chủ trong tương lai.

(c) Tài liệu của nhân viên xã hội phải bảo vệ quyền riêng tư của thân chủ trong phạm vi có thể và thích hợp và chỉ nên bao gồm thông tin liên quan trực tiếp đến việc cung cấp dịch vụ.

(d) Nhân viên xã hội nên lưu trữ hồ sơ sau khi chấm dứt dịch vụ để đảm bảo tiếp cận hợp lý trong tương lai. Hồ sơ phải được duy trì trong số năm theo yêu cầu của luật liên quan, chính sách đại lý và hợp đồng.

*3.05 Thanh toán*

Nhân viên xã hội nên thiết lập và duy trì các thông lệ thanh toán phản ánh chính xác bản chất và mức độ của các dịch vụ được cung cấp và xác định ai đã cung cấp dịch vụ trong môi trường thực hành.

*3.06 Chuyển khoản thân chủ*

(a) Khi một cá nhân đang nhận dịch vụ từ cơ quan hoặc đồng nghiệp khác liên hệ với nhân viên xã hội để được cung cấp dịch vụ, nhân viên xã hội nên xem xét cẩn thận nhu cầu của thân chủ trước khi đồng ý cung cấp dịch vụ. Để giảm thiểu sự nhầm lẫn và xung đột có thể xảy ra, nhân viên xã hội nên thảo luận với thân chủ tiềm năng về bản chất của mối quan hệ hiện tại của thân chủ với các nhà cung cấp dịch vụ khác và những tác động, bao gồm cả những lợi ích hoặc rủi ro có thể xảy ra, khi tham gia vào mối quan hệ với một nhà cung cấp dịch vụ mới.

(b) Nếu một thân chủ mới đã được phục vụ bởi một cơ quan hoặc đồng nghiệp khác, nhân viên xã hội nên thảo luận với thân chủ xem việc tham vấn với nhà cung cấp dịch vụ trước đó có phải là lợi ích tốt nhất của thân chủ hay không.

*3.07 Quản trị*

(a) Các nhà quản trị công tác xã hội nên vận động bên trong và bên ngoài cơ quan của họ để có đủ nguồn lực đáp ứng nhu cầu của thân chủ.

(b) Nhân viên xã hội nên vận động cho các thủ tục phân bổ nguồn lực cởi mở và công bằng. Khi không phải tất cả các nhu cầu của thân chủ đều có thể được đáp ứng, một thủ tục phân bổ cần được phát triển không phân biệt đối xử và dựa trên các nguyên tắc phù hợp và được áp dụng nhất quán.

(c) Nhân viên xã hội là quản trị viên nên thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng có đủ nguồn lực của cơ quan hoặc tổ chức để cung cấp sự giám sát nhân viên thích hợp.

(d) Các nhà quản trị công tác xã hội nên thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng môi trường làm việc mà họ chịu trách nhiệm là nhất quán và khuyến khích việc tuân thủ Bộ Quy tắc Đạo đức NASW. Quản trị viên công tác xã hội nên thực hiện các

bước hợp lý để loại bỏ bất kỳ điều kiện nào trong tổ chức của họ vi phạm, cản trở hoặc không khuyến khích việc tuân thủ Quy tắc.

*3.08 Giáo dục Thường xuyên và Phát triển Nhân viên*

Các nhà quản lý và giám sát công tác xã hội nên thực hiện các bước hợp lý để cung cấp hoặc sắp xếp giáo dục thường xuyên và phát triển nhân viên cho tất cả nhân viên mà họ chịu trách nhiệm. Giáo dục thường xuyên và phát triển nhân viên cần giải quyết kiến thức hiện tại và những phát triển mới nổi liên quan đến thực hành và đạo đức công tác xã hội.

*3.09 Cam kết với nhà tuyển dụng*

(a) Nhân viên xã hội nói chung cần tuân thủ các cam kết đã đưa ra với người sử dụng lao động và tổ chức sử dụng lao động.

(b) Nhân viên xã hội nên làm việc để cải thiện các chính sách và thủ tục của cơ quan sử dụng lao động cũng như hiệu quả và hiệu lực của các dịch vụ của họ.

(c) Nhân viên công tác xã hội cần thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng người sử dụng lao động nhận thức được các nghĩa vụ đạo đức của nhân viên xã hội như được quy định trong Bộ quy tắc đạo đức NASW và ý nghĩa của các nghĩa vụ đó đối với thực hành công tác xã hội.

(d) Nhân viên công tác xã hội không được cho phép các chính sách, thủ tục, quy định hoặc mệnh lệnh hành chính của tổ chức sử dụng lao động cản trở việc thực hành công tác xã hội có đạo đức của họ. Nhân viên xã hội nên thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng các hoạt động của tổ chức sử dụng lao động của họ phù hợp với Bộ quy tắc đạo đức NASW.

(e) Nhân viên xã hội phải hành động để ngăn ngừa và xóa bỏ phân biệt đối xử trong phân công công việc của tổ chức sử dụng lao động và trong các chính sách và thực tiễn việc làm của tổ chức đó.

(f) Nhân viên xã hội chỉ nên chấp nhận việc làm hoặc sắp xếp vị trí thực địa của sinh viên trong các tổ chức thực hiện các hoạt động nhân sự công bằng.

(g) Nhân viên xã hội phải là những người quản lý cần mẫn các nguồn lực của các tổ chức sử dụng lao động của họ, tiết kiệm một cách khôn ngoan các quỹ khi thích hợp và không bao giờ sử dụng quỹ sai mục đích hoặc sử dụng chúng cho các mục đích ngoài ý muốn.

*3.10 Tranh chấp lao động-quản lý*

(a) Nhân viên xã hội có thể tham gia vào hành động có tổ chức, bao gồm cả việc thành lập và tham gia vào các liên đoàn lao động, để cải thiện dịch vụ cho thân chủ và điều kiện làm việc.

(b) Các hành động của nhân viên xã hội liên quan đến các tranh chấp quản lý lao động, các vụ việc hoặc đình công cần được hướng dẫn bởi các giá trị, nguyên tắc đạo đức và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp. Sự khác biệt hợp lý về quan điểm tồn tại giữa các nhân viên xã hội liên quan đến nghĩa vụ chính của họ với tư cách là chuyên gia trong một cuộc đình công lao động thực tế hoặc bị đe dọa hoặc hành động việc làm. Nhân viên xã hội nên xem xét cẩn thận các vấn đề liên quan và tác động có thể có của chúng đối với thân chủ trước khi quyết định hành động.

*4. Trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội với tư cách là chuyên gia*

*4.01 Năng lực*

(a) Nhân viên xã hội chỉ nên nhận trách nhiệm hoặc việc làm trên cơ sở năng lực hiện có hoặc ý định đạt được năng lực cần thiết.

(b) Nhân viên xã hội cần cố gắng trở thành và duy trì thành thạo trong thực hành nghề nghiệp và thực hiện các chức năng nghề nghiệp. Nhân viên xã hội nên kiểm tra một cách nghiêm túc và cập nhật những kiến thức mới nổi liên quan đến công tác xã hội. Nhân viên xã hội nên thường xuyên xem xét các tài liệu chuyên môn và tham gia vào các chương trình giáo dục thường xuyên liên quan đến thực hành công tác xã hội và đạo đức công tác xã hội.

(c) Nhân viên công tác xã hội cần thực hành dựa trên kiến thức đã được thừa nhận, bao gồm cả kiến thức dựa trên thực nghiệm, liên quan đến công tác xã hội và đạo đức công tác xã hội.

*4.02 Phân biệt đối xử*

Nhân viên xã hội không được thực hành, dung túng, tạo điều kiện hoặc cộng tác với bất kỳ hình thức phân biệt đối xử nào trên cơ sở chủng tộc, dân tộc, nguồn gốc quốc gia, màu da, giới tính, khuynh hướng tình dục, nhận dạng hoặc biểu hiện giới tính, tuổi tác, tình trạng hôn nhân, niềm tin chính trị, tôn giáo, tình trạng nhập cư, hoặc khả năng tinh thần hoặc thể chất.

*4.03 Hành vi riêng tư*

Nhân viên công tác xã hội không nên để hành vi riêng tư cản trở khả năng hoàn thành trách nhiệm nghề nghiệp của họ.

*4.04 Không trung thực, gian lận và lừa dối*

Nhân viên công tác xã hội không nên tham gia, dung túng hoặc bị liên kết với sự thiếu trung thực, gian lận hoặc lừa dối.

*4.05 Suy yếu*

(a) Nhân viên công tác xã hội không được để các vấn đề cá nhân, đau khổ về tâm lý xã hội, các vấn đề pháp lý, lạm dụng chất kích thích hoặc các khó khăn về sức khỏe tâm thần cản trở việc đánh giá và thực hiện chuyên môn của họ hoặc gây nguy hại đến lợi ích tốt nhất của những người mà họ có trách nhiệm nghề nghiệp.

(b) Nhân viên xã hội có các vấn đề cá nhân, đau khổ tâm lý xã hội, các vấn đề pháp lý, lạm dụng chất kích thích hoặc các khó khăn về sức khỏe tâm thần gây trở ngại cho việc đánh giá và thực hiện chuyên môn của họ nên ngay lập tức tìm tư vấn và thực hiện các biện pháp khắc phục thích hợp bằng cách tìm kiếm sự trợ giúp chuyên nghiệp, điều chỉnh khối lượng công việc, chấm dứt hành nghề hoặc thực hiện bất kỳ bước nào khác cần thiết để bảo vệ thân chủ và những người khác.

*4.06 Xuyên tạc*

(a) Nhân viên công tác xã hội cần phân biệt rõ ràng giữa các tuyên bố được đưa ra và các hành động được thực hiện với tư cách cá nhân và với tư cách là đại diện của nghề công tác xã hội, tổ chức công tác xã hội chuyên nghiệp hoặc cơ quan sử dụng nhân viên xã hội.

(b) Nhân viên công tác xã hội thay mặt các tổ chức công tác xã hội nghề nghiệp nói chuyện phải thể hiện chính xác các vị trí chính thức và được ủy quyền của tổ chức.

(c) Nhân viên xã hội phải đảm bảo rằng sự trình bày của họ với thân chủ, cơ quan và công chúng về trình độ chuyên môn, chứng chỉ, trình độ học vấn, năng lực, liên kết, dịch vụ được cung cấp hoặc kết quả đạt được là chính xác. Nhân viên công tác xã hội chỉ nên yêu cầu những thông tin xác thực có liên quan mà họ thực sự có và thực hiện các bước để sửa chữa mọi thông tin không chính xác hoặc bị người khác trình bày sai về chứng chỉ của họ.

*4.07 Gạ gẫm*

(a) Nhân viên công tác xã hội không nên tham gia vào việc chào mời thân chủ tiềm năng một cách không mời mà vì hoàn cảnh của họ, dễ bị ảnh hưởng, thao túng hoặc ép buộc quá mức.

(b) Nhân viên xã hội không nên tham gia vào việc thu hút sự chứng thực của lời chứng thực (bao gồm cả việc thu hút sự đồng ý sử dụng lời nói trước của thân chủ như một lời chứng thực) từ thân chủ hiện tại hoặc từ những người khác, vì hoàn cảnh cụ thể của họ, dễ bị ảnh hưởng quá mức.

*4.08 Ghi nhận tín dụng*

(a) Nhân viên xã hội phải chịu trách nhiệm và tín dụng, bao gồm cả tín dụng quyền tác giả, chỉ đối với công việc họ đã thực sự thực hiện và họ đã đóng góp.

(b) Nhân viên xã hội nên thành thật thừa nhận công việc và những đóng góp của những người khác.

5. Trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội đối với nghề công tác xã hội

5.01 Tính toàn vẹn của nghề nghiệp

(a) Nhân viên xã hội nên làm việc hướng tới việc duy trì và thúc đẩy các tiêu chuẩn thực hành cao.

(b) Nhân viên xã hội cần duy trì và nâng cao các giá trị, đạo đức, kiến thức và sứ mệnh của nghề nghiệp. Nhân viên xã hội nên bảo vệ, nâng cao và cải thiện tính trung thực của nghề nghiệp thông qua học tập và nghiên cứu thích hợp, thảo luận tích cực và phản biện có trách nhiệm về nghề nghiệp.

(c) Nhân viên công tác xã hội nên đóng góp thời gian và kiến thức chuyên môn cho các hoạt động thúc đẩy sự tôn trọng giá trị, tính chính trực và năng lực của nghề công tác xã hội. Những hoạt động này có thể bao gồm giảng dạy, nghiên cứu, tham vấn, phục vụ, làm chứng lập pháp, thuyết trình trong cộng đồng và tham gia vào các tổ chức nghề nghiệp của họ.

(d) Nhân viên công tác xã hội cần đóng góp vào cơ sở kiến thức về công tác xã hội và chia sẻ với đồng nghiệp những kiến thức của họ liên quan đến thực hành, nghiên cứu và đạo đức. Các nhân viên xã hội nên tìm cách đóng góp vào tài liệu của nghề và chia sẻ kiến thức của họ tại các cuộc họp và hội nghị chuyên môn.

(e) Nhân viên xã hội phải hành động để ngăn chặn việc hành nghề công tác xã hội trái phép và không đủ tiêu chuẩn.

*5.02 Đánh giá và Nghiên cứu*

(a) Nhân viên xã hội cần giám sát và đánh giá các chính sách, việc thực hiện các chương trình và thực hành các biện pháp can thiệp.

(b) Nhân viên xã hội nên thúc đẩy và tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá và nghiên cứu để góp phần phát triển tri thức.

(c) Nhân viên xã hội cần kiểm tra một cách nghiêm túc và cập nhật những kiến thức mới nổi có liên quan đến công tác xã hội và sử dụng đầy đủ các bằng chứng đánh giá và nghiên cứu trong thực hành nghề nghiệp của họ.

(d) Nhân viên xã hội tham gia đánh giá hoặc nghiên cứu nên xem xét cẩn thận các hậu quả có thể xảy ra và phải tuân theo các hướng dẫn được xây dựng để bảo vệ người tham gia đánh giá và nghiên cứu. Các hội đồng đánh giá thể chế phù hợp cần được tham vấn.

(e) Nhân viên xã hội tham gia vào hoạt động đánh giá hoặc nghiên cứu cần có sự đồng ý tự nguyện bằng văn bản từ những người tham gia. Cần tôn trọng việc khách thể từ chối tham gia; không có sự lôi kéo khách thể tham gia; cần quan tâm đúng mức đến hạnh phúc, quyền riêng tư và phẩm giá của người tham gia. Cần có văn bản đồng ý tham gia; trong đó mô tả cụ thể về bản chất của nghiên cứu, mức độ và thời gian tham gia được yêu cầu và tiết lộ những rủi ro và lợi ích của việc tham gia vào nghiên cứu.

(f) Khi sử dụng công nghệ điện tử để tạo điều kiện cho việc đánh giá hoặc nghiên cứu, nhân viên xã hội phải đảm bảo rằng những người tham gia cung cấp sự đồng ý có hiểu biết về việc sử dụng công nghệ đó. Nhân viên xã hội cần đánh giá xem liệu những người tham gia có khả năng sử dụng công nghệ hay không và khi thích hợp, đưa ra các lựa chọn thay thế hợp lý để tham gia đánh giá hoặc nghiên cứu.

(g) Khi những người tham gia đánh giá hoặc nghiên cứu không có khả năng đưa ra sự đồng ý có hiểu biết, nhân viên xã hội cần đưa ra lời giải thích thích hợp cho những người tham gia, nhận được sự đồng ý của những người tham gia trong phạm vi họ có thể và nhận được sự đồng ý bằng văn bản từ một người được ủy quyền thích hợp.

(h) Nhân viên xã hội không bao giờ được thiết kế hoặc tiến hành đánh giá hoặc nghiên cứu không sử dụng các thủ tục đồng ý, chẳng hạn như một số hình thức quan sát tự nhiên và nghiên cứu lưu trữ, trừ khi việc xem xét nghiêm túc và có trách nhiệm đối với nghiên cứu cho thấy nó là hợp lý vì tính khoa học tiềm năng của nó , giáo dục hoặc giá trị áp dụng và trừ khi các thủ tục thay thế hiệu quả tương đương không liên quan đến việc từ bỏ sự đồng ý là không khả thi.

(i) Nhân viên xã hội phải thông báo cho những người tham gia về quyền của họ để rút khỏi đánh giá và nghiên cứu bất cứ lúc nào mà không bị phạt.

(j) Nhân viên xã hội cần thực hiện các bước thích hợp để đảm bảo rằng những người tham gia đánh giá và nghiên cứu được tiếp cận với các dịch vụ hỗ trợ thích hợp.

(k) Nhân viên xã hội tham gia đánh giá hoặc nghiên cứu phải bảo vệ người tham gia khỏi sự đau khổ, tổn hại, nguy hiểm hoặc thiếu thốn không chính đáng về thể chất hoặc tinh thần.

(l) Nhân viên xã hội tham gia đánh giá các dịch vụ chỉ nên thảo luận về thông tin thu thập được cho các mục đích chuyên môn và chỉ với những người quan tâm đến thông tin này một cách chuyên nghiệp.

(m) Nhân viên xã hội tham gia đánh giá hoặc nghiên cứu phải đảm bảo tính ẩn danh hoặc tính bảo mật của những người tham gia và dữ liệu thu được từ họ. Nhân viên xã hội nên thông báo cho những người tham gia về bất kỳ giới hạn nào của tính bảo mật, các biện pháp sẽ được thực hiện để đảm bảo tính bảo mật và khi nào thì bất kỳ hồ sơ nào chứa dữ liệu nghiên cứu sẽ bị hủy.

(n) Nhân viên xã hội báo cáo kết quả đánh giá và nghiên cứu nên bảo vệ tính bí mật của người tham gia bằng cách bỏ qua thông tin nhận dạng trừ khi đã có sự đồng ý thích hợp cho phép tiết lộ.

(o) Nhân viên xã hội nên báo cáo chính xác các kết quả đánh giá và nghiên cứu. Họ không được ngụy tạo hoặc làm sai lệch kết quả và phải thực hiện các bước để sửa bất kỳ lỗi nào được tìm thấy sau này trong dữ liệu đã xuất bản bằng các phương pháp công bố tiêu chuẩn.

(p) Nhân viên xã hội tham gia đánh giá hoặc nghiên cứu cần cảnh giác và tránh xung đột lợi ích và mối quan hệ kép với những người tham gia, nên thông báo cho những người tham gia khi có xung đột lợi ích thực sự hoặc tiềm ẩn phát sinh và nên thực hiện các bước để giải quyết vấn đề theo cách đặt lợi ích của người tham gia lên hàng đầu.

(q) Nhân viên xã hội nên giáo dục bản thân, sinh viên và đồng nghiệp của họ về các thực hành nghiên cứu có trách nhiệm.

6. Trách nhiệm đạo đức của nhân viên xã hội đối với xã hội rộng lớn hơn

*6.01 Phúc lợi xã hội*

Nhân viên xã hội cần thúc đẩy phúc lợi chung của xã hội, từ cấp địa phương đến toàn cầu, và sự phát triển của con người, cộng đồng của họ và môi trường của

họ. Nhân viên xã hội nên vận động cho các điều kiện sống có lợi cho việc đáp ứng các nhu cầu cơ bản của con người và cần thúc đẩy các giá trị và thể chế xã hội, kinh tế, chính trị và văn hóa phù hợp với việc thực hiện công bằng xã hội.

*6.02 Sự tham gia của cộng đồng*

Nhân viên xã hội cần tạo điều kiện thuận lợi cho sự tham gia có hiểu biết của công chúng trong việc định hình các chính sách và thể chế xã hội.

*6.03 Trường hợp khẩn cấp công cộng*

Nhân viên xã hội nên cung cấp các dịch vụ chuyên môn thích hợp trong các trường hợp khẩn cấp công cộng ở mức độ lớn nhất có thể.

*6.04 Hành động xã hội và chính trị*

(a) Nhân viên xã hội cần tham gia vào các hoạt động xã hội và chính trị nhằm đảm bảo rằng tất cả mọi người đều có quyền tiếp cận bình đẳng với các nguồn lực, việc làm, dịch vụ và các cơ hội mà họ cần để đáp ứng các nhu cầu cơ bản của con người và phát triển đầy đủ. Nhân viên xã hội cần nhận thức được tác động của chính trường đối với thực tiễn và nên vận động thay đổi chính sách và pháp luật để cải thiện điều kiện xã hội nhằm đáp ứng các nhu cầu cơ bản của con người và thúc đẩy công bằng xã hội.

(b) Nhân viên xã hội cần hành động để mở rộng sự lựa chọn và cơ hội cho tất cả mọi người, đặc biệt quan tâm đến những người và nhóm dễ bị tổn thương, thiệt thòi, bị áp bức và bị bóc lột.

(c) Nhân viên xã hội nên thúc đẩy các điều kiện khuyến khích sự tôn trọng đối với sự đa dạng về văn hóa và xã hội ở Hoa Kỳ và trên toàn cầu. Nhân viên xã hội cần thúc đẩy các chính sách và thực hành thể hiện sự tôn trọng sự khác biệt, hỗ trợ mở rộng kiến thức và nguồn lực văn hóa, vận động cho các chương trình và thể chế thể hiện năng lực văn hóa, và thúc đẩy các chính sách bảo vệ quyền và xác nhận công bằng và công bằng xã hội cho tất cả mọi người.

(d) Nhân viên xã hội phải hành động để ngăn chặn và loại bỏ sự thống trị, bóc lột và phân biệt đối xử chống lại bất kỳ người, nhóm hoặc giai cấp nào trên cơ sở chủng tộc, dân tộc, nguồn gốc quốc gia, màu da, giới tính, khuynh hướng tình dục, nhận dạng hoặc biểu hiện giới tính, tuổi tác, tình trạng hôn nhân, niềm tin chính trị, tôn giáo, tình trạng nhập cư hoặc khả năng tinh thần hoặc thể chất.